

TARTU ÜLIKOOL
Sotsiaal- ja haridusteaduskond
Ühiskonnateaduste instituut
Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika õppekava

Janika Ploom
ÜLDHOOLDEKODUDE HOOLDUSTÖÖTAJATE KAASATUS OTSUSTAMISSE
KODUKORDADE NÄITEL
Magistritöö

Juhendaja: Marju Selg, MSc

Tartu 2020

Käesolevaga kinnitan, et olen koostanud magistritöö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, olulised seisukohad, kirjandusallikad ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Janika Ploom

(allkirjastatud digitaalselt)

25.05.2020

ABSTRACT

Nursing home house rules are an internal document of the institution providing general care for (old) people, which reflects the rights and obligations of the people during the service. At the same time, it is the document where the interests of all parties meet: the person in care and their relatives, the owner of the institution, head of nursing home, employees, funders of services and national supervisory organizations. Nursing home rules describe the organization daily life, routines, schedule and activities and it is care worker's responsibility to ensure that people in care know and follow the rules. This means for the care worker at least a dual role, to solve daily misunderstandings and at the same time to be a spokesperson of the person in care.

The nursing home house rules are basic set of rules for the actual work in the institution, and the aim on my paper is to find out involvement of the care worker in decision-making on the example of the house rules. Due to the purpose, I am asking following research questions: what are the problematic situations for care workers in the nursing homes concerning the rules; following the house rules what rules are requiring from care workers; how care worker's themselves describe their involvement drafting the rules in nursing home.

I used a qualitative combined research method, documents of house rules of 21 nursing homes and the questionnaire answers from 25 care worker's concerning house rules.

The analysis shows that house rules are very different. It follows from the rules of the nursing home that tasks of the care workers are hidden behind the activities of the service recipient, and sometimes the house rules are ambivalent, difficult to understand, but people need support, security and individual approach on a daily basis. There is no common approach to involvement, there are nursing homes that involve their workers and there are nursing homes who do not involve.

Considering the outcome, I propose to create a guide and model for the nursing home regulation, similar to the education and special nursing home system. Guide must point out the need for the involvement of care workers to improve the quality of the document and also to establish requirements for the head of nursing home. Estonia also needs a national system for valuing the care work, not only times in crisis. I am also considering sending my thesis to nursing homes so that they could independently and preventively eliminate controversial and ambiguous points in the rules of procedure and most of all remove restrictions that are contradictory to people's right to freedom of choice and self-fulfillment.

Sisukord

ABSTRACT	3
SISSEJUHATUS	5
I HOOLDEKODU: ORGANISATSIOON JA JUHTIMINE	7
1.1. Väärtuspõhine ja kaasav organisatsioon	7
1.1.1. Organisatsiooni missioon, visioon ja põhiväärtused	9
1.1.2. Organisatsiooni- ja sotsiaaltöö eetika	11
1.2. Organisatsiooni juhtimine	12
1.3. Üldhooldekodu korraldust reguleerivad dokumendid	17
1.4. Üldhooldekodu juhtimine	21
1.5. Hooldaja roll hooldekodus	24
PROBLEEMIPÜSTITUS	29
II UURIMISMEETOD	31
2.1. Uurimismeetodi valik	31
2.2. Kodukordade valimi kujunemine	31
2.3. Küsitluse läbiviimine	31
2.4. Analüüsi käik	32
2.5. Uuri ja eetilised dilemmad ja refleksioon	33
III TULEMUSED JA ARUTELU	35
3.1. Piirangud hooldekodus	35
3.2. Inimeste turvatunde ja füüsilise heaolu tagamine	39
3.3. Inimeste igapäevaelu ja sotsiaalne heaolu	43
3.4. Hooldajate kaasamine kodukordade loomisprotsessi	47
3.5. Hooldajate ettepanekud kodukordade muutmisel	52
KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED	58
KASUTATUD KIRJANDUS	61
LISAD	66

SISSEJUHATUS

On loomulik, et niikaua kui võimalik tahab iga inimene elada oma kodus oma lähedaste ja oma reeglite järgi. Kui tervises seisund ja olukord seda enam ei võimalda, kaalutakse minekut hooldekodust pakkuvasse asutusse. Inimese heaoluga tegelemine ja selle eest vastutamine on alati kehteline ülesanne, ükskõik kas vastutus on lähedaste või selleks loodud asutuse kanda. Siiski eeldatakse, et asutus on oma töös professionaalne, hooldustöötajad (edaspidi kasutan magistr töö ka lühemat traditsioonilist ametinimetust *hooldajad*) on teadlikud oma tööülesannetest ning seal viibivad inimesed hooldatud, väärtustatud ja kaitstud. Olukorras, kus abivajavad inimesed on koondatud ühe katuse alla, põrkuvad sageli erinevad huvid. Seega tuleb saavutada teatud ühine kokkulepe, milliste reeglite ja väärtuste järgi kokkuleppeliselt elatakse.

Üldhooldekodude elu-olust on meedias räägitud enamasti negatiivses võtmes, tuues välja hooldusel olevate inimeste väärkohtemist, teenuse kõrge hind jne. Õiguskantsler on oma kontrollkäikude kokkuvõtetes pööranud tähelepanu üldhooldekodu teenuse kvaliteedile, töötajate väljaõppele, puudustele suhtlemises inimese ja tema lähedastega.

Olles töötanud 19 aastat hooldekodus ja koolitanud hooldajaid 7 aastat, olen arusaamisel, et kodukord on hooldekodus keskne dokument. Nimelt peaaegu alati on konflikti allikaks nii inimeste, tema lähedaste kui hooldekodu personali vahel just selles dokumendis kirjapandu. Hooldekodude kodukord on sagedasti põhjuseks hooldusteenuse lõpetamiseks teenusesaaja ja teenusepakkuja vahel. Oma praktilises töös hooldekodus ja kutseõppes hooldajate õpetamisel on mulle kõlama jäänud hooldajate arvamusega mitte-arvestamine ja asjaolu, et kodukord sisaldab teinekord tööülesandeid, mis tekitab vastakaid tundeid. Vaatamata kodukorra suurele tähtsusele üldhooldekodude toimimises ei ole selle dokumendi olemasolu, koostamisviis ega sisu seadusega sätestatud. Kodukorrad on väga erineva sisu ja kvaliteediga, mõnes hooldekodus ei olegi kodukorda. Arvestades eeltoodut tahangi kodukordadega seonduvat sügavuti uurida.

Soovin teada, kuidas toimub hooldekodu kui organisatsiooni juhtimine ja kuidas on kaasatud asutusesiseste dokumentide koostamisse hooldajad. Sellega seoses avan oma magistr töö alguses organisatsiooni juhtimise teooriaid ning leian tõenduspõhiseid allikaid selle kohta, et iga organisatsiooni kuuluva inimese arvamus ja seisukoht on oluline selleks, et organisatsioonis toimiks avatud ja sõbralik meeskonnatöö.

Minu magistr töö eesmärk on välja selgitada üldhooldekodude hooldustöötajate kaasatus otsustamisse kodukordade näitel. Eesmärgi saavutamiseks analüüsisin hooldekodude kodukordasid

ning viisin hooldajatega läbi küsitluse. Magistritöö koosneb neljast peatükist. Esimeses peatükis käsitlen töökorraldust organisatsioonis, organisatsiooni missiooni, visiooni, väärtuseid, eetikat ja koostööd. Edasi kirjeldan hooldekodu töökorraldust ning probleeme. Teises peatükis kirjeldan oma uurimismeetodit. Kolmandas peatükis tutvustan uurimistulemusi. Töö lõpeb kokkuvõtte ja ettepanekutega.

Soovin südamest tänada enda juhendajat Marju Selga, kes oli mulle toeks käesoleva uurimuse läbiviimise protsessis ning kõiki uurimuses osalenud hooldekodu juhte ja hooldustöötajaid, kes leidsid aega, et minu uuritavat teemat avada.

I HOOLDEKODU: ORGANISATSIOON JA JUHTIMINE

1.1. Väärtuspõhine ja kaasav organisatsioon

Peatükis käsitlen teooriast leitavaid tunnusjooni, mis sobiks üldhooldekodu kui organisatsiooni väärtuspõhisuse kirjeldamiseks. „Sotsiaaltöö põhiväärtuste hulka kuulub kliendi väärikuse, tema otsuste ja valikute austamine, selle asemel et näha klienti lahendamist vajava probleemina, saavutatava eesmärgina või tarbijana, kelle vajadusi tuleb rahuldada“ (Wilken; 2016: 21).

Üldhooldekodu on ühelt poolt organisatsioon nagu iga teine, samas oma töökorralduselt ja olemuselt nii erinev teistest avalikke teenuseid pakkuvatest organisatsioonidest või äriorganisatsioonidest. „Sotsiaaltöö erialasid eristab teistest kutsealadest sotsiaalne missioon – aidata muuta inimeste elu ühiskonnas paremaks“ (Selg, 2012: 62). Töö sotsiaalteenuseid pakkuvas organisatsioonis tugineb oma olemuselt sotsiaaltöö väärtustele. Sotsiaaltöö põhiväärtuste põhimõtetele peab toimuma hooldekodu kui organisatsiooni juhtimine. Sotsiaalteenuseid pakkuvate asutuste juhtimisega seoses osutab Mullaly (2007: 21, viidatud Selg, 2012: 84 kaudu) ohumärkidele, millest käesoleva uurimuse jaoks olulisemad kaks: esiteks, juhtideks on sageli sotsiaaltöölase ettevalmistuseta inimesed; teiseks, isegi sotsiaaltöö haridusega juhid peavad end pigem juhiks kui sotsiaaltöötajaks ja eelistavad sotsiaaltöö väärtustele kulutõhusust ja tulemuslikkust. Nende ohumärkide puhul võib sotsiaalteenuseid pakkuva organisatsiooni juht saada hoopis teenuseosutamisel takistuseks, sest ta ei lähtu haavatavas olukorras inimestele abi korraldamisel sotsiaaltöö väärtustest, vaid juhtimis- või ärioloogikast.

Täiuslikud organisatsioonid on koostööle orienteeritud juhtkonnast kuni kõige madalama astme töötajateni ja jätavad ruumi avatud dialoogile ning lahenduste otsimisele keerukates olukordades (van Ewijk, 2018: 62). Paljud organisatsioonid on asunud parendama tööelu kvaliteeti: tegeletakse töö rikastamise ja laiendamisega, suurendatakse töötajate ja meeskonna otsustamisõigust ning töö tulemuste tagasisidet, samuti rakendatakse paindlikku töögraafikut (Alas, 1997: 29). Paindlikus organisatsioonis väärtustatakse kõrgelt koostööd ja töötajate vahelisi suhteid (Türk, 2001: 30).

„Organisatsioon on kindla inimrühma terviklikult korraldatud ühendus, mis võimu ja eestvedamise mõjutusel tegevusi kooskõlastades püüab saavutada ühist eesmärki“ (Alas, 1997: 9). Hooldekodul, kui organisatsioonil on eesmärgipärane tegevus abivajavatele inimestele turvalise elukeskkonna pakkumine. Avalikke teenuseid pakkuvad organisatsioonid ei ole päriselt vabad oma

eesmärkide seadmisel, vaid peavad tegevuse arendamisel ja eesmärkide seadmisel lähtuma teenusesaaja vajadustest (Avalike teenuste ..., 2013:13).

Hooldekodus on tähtsal kohal töötajate motiveerimine, et nad saaksid anda omapoolse panuse organisatsiooni eesmärkide saavutamisele ja selleks tuleb teadlikult juhendada töötajate tegevust. Avalike teenuste pakkumise puhul on esmatähtis teenuse kvaliteet ja üldhooldekodu teenuse puhul eriti, sest teenuse saajate sihtgrupiks on üldjoontes suure abivajadusega inimesed, kes sõltuvad organisatsioonist ja selles töötavate inimeste tegevusest. On oht, et hoolitsuse sildi all peab teenuseosutaja loomulikuks oma võimu ja oma õigust sekkuda klientide ellu (Selg, 2012). See justkui annaks õigustuse abivajavate inimeste individuaalsuse eiramiseks ja kõikidele hooldatavatele ühesuguste reeglite kehtestamiseks.

Sotsiaalhoolekandes töötav spetsialist peab suutma järjepidevalt hinnata oma organisatsiooni ning selle toimimise eesmärke ja aluseid (Argipäev..., 2012:6). Hooldekodu, kui organisatsiooni eesmärkide elluviimine sõltub olulisel määral seal töötavatest inimestest. Vajalik on, et hooldekodus töötaks professionaalse ettevalmistusega ning motiveeritud inimesed ning neil on vajadustest tulenevalt võimalused süsteemseks täiendkoolituseks oma kutseoskuste parandamisel (Aru, 2001:39).

Töötajad veedavad suurema osa oma ajast töökeskkonnas ja nad sõltuvad palju sellest, mis nende töökohas toimub (Alas, 2005:8). Seda saab vaadelda ka teist pidi, et inimesed viibivad sagedasti organisatsioonis ja kujundavad selles toimuva ning sellisel juhul on organisatsioon sõltuv inimestest ning organisatsiooni toimimine on seal töötavate inimeste suunata (Alas, 2005:8). Organisatsioonis peaks olema juhtide koordineerimisel töötajatel võimalus kasutada oma oskused ja teadmised ning jagada neid kolleegidega (Aru, 2001:40). Edukates organisatsioonides tõstetakse esile väärtuspõhimõtted ja psühholoogiline töökliima ning tähtsal kohal on usaldus, koostöö ja suhtlus (Kajonius, Kazemi ja Tengblad, 2016:84).

Organisatsiooni võib vaadelda kui omavahel seotud komponentide süsteemi, mis suhtleb pidevalt teda ümbritseva keskkonnaga ning selleks, et ümbritsevas keskkonnas püsima jääda, vajab organisatsioon pidevat tagasisidet oma väljundite vajalikkuse ja tegutsemispõhimõtete sobivuse kohta (Alas, 2002:9). Hooldekodus on esmase avaliku tagasiside andjad kogukond, ühiskond, meedia ja rahastajad. Rahuolevad töötajad ning hooldust vajavad inimesed tagavad positiivse tagasiside ka rahastajatelt ning laiematelt huvigruppidele. Kokkulepped töökohustustes ja rollides tagavad paremad tulemused kõikidele osapooltele. Selline lähenemine tagab organisatsioonis läbipaistvuse ja on töötajate jaoks on avatud, analüüsiv ja tagasisidet ootav. Kõige sellega

arvestav organisatsioon on heaks keskkonnaks, tagades erinevatele osapooltele turvalise meeskonnatunde.

Meeskonnas peituvate võimaluste kasutamisest sõltub organisatsiooni toimimine. Võimaluste kasutamine ja probleemide ennetamine ühendab inimeste jõupingutused, rahuldab enesest lugupidamise vajaduse, annab turvalisust ja võimalust realiseerida ühiseid huve, vähendab organisatsiooni negatiivseid tagajärgi, mõjutab meeskonnaliikmete distsipliini, toetab otsustamist ja edendab loomingulisust (Vadi, 2001:27-28). Hooldekodus on loominguline lähenemine suhtes hoolealustega igapäevaselt vajalik oskus, mida on vaja organisatsiooni tõhusamaks toimimiseks. Töötajaid on vaja julgustada lähenema ettearvamatutele olukordadele loomingulisemalt lähenema. Kuna organisatsioon saab olla edukas ainult kõigi töötajate ühise töö tulemusel, tuleb lisaks efektiivsusele ja säästlikkusele saavutada ka töötajate kõrge rahulolu ning selleks on vaja tasuda töö eest õiglaselt, vastavalt tegelikule tööpanusele. Õiglaselt makstud töötasu puhul kaaluvad töötajad harvemini töökohavahetust ja kvalifitseeritud töötajate tasustamine motiveerib töötajaid kutset omandama. Vaja on luua head töötingimused, võimaldada personalil õppida ja omandatud oskusi kasutada, luua karjäärivõimalused ja arenguruum, võimalused töötajatel kaitsta oma õigusi ning rahuldada töötajate vajadus tunda uhkust oma töö ja organisatsiooni üle (Alas, 1997:11). Töötajatele suunatud toetavad meetmed organisatsioonis toetavad otseselt hoolealustele suunatud tegevusi.

1.1.1. Organisatsiooni missioon, visioon ja põhiväärtused

Organisatsioon toimib kokkulepitud põhimõtetel ning eriliselt mõjutab organisatsioonis toimuvat inimsuhted. Inimeste omavaheline aus, avatud ning toetav suhtlus tagab paremad töötulemused ning kvaliteetsema teenuse. Tööalased usalduslikud suhted toetavad töötajate ja organisatsiooni arengut. Tereping (2019:15) rõhutab, et organisatsiooniline usaldus toetab töötaja võimekust ja motivatsiooni ning selline usaldus saab tekkida, kui kogu meeskonnas kõikidel tasanditel on kokku lepitud ja ühtselt mõistetavad organisatsiooni missioon, visioon ja põhiväärtused. Organisatsiooni missiooni ja visiooni väljatöötamine ning realiseerimine on eestvedamise komponendiks ja liidri üheks oluliseks ülesandeks (Türk, 2001:33). Kõikide töötajate aruteludesse ja otsustamisse kaasamine, hea koostöö tegevuste planeerimisel ja muudatuste elluviimisel on kriitilise tähtsusega (Alas, 2002:40). Organisatsiooni juhid võivad küll planeerida, otsustada ja teha uusi plaane, kuid täide viivad tegevusi organisatsioonis töötavad inimesed. Iga

inimene loob seosed organisatsiooni missiooniga läbi iseenda tunnetuse, kogemuse ja mõistmise ning see on töötaja jaoks loomulik, kui ta tajub iseenda seost organisatsiooniga.

Missioon peab olema sõnastatud selgelt, meeldejäävalt, atraktiivselt, reaalselt ja olema oma sisult ning vormilt eetiline (Türk, 2001:33). Kui missioon on inimestega läbi arutatud ja koos selgeks mõeldud, siis see annab töötajale teadmise ning turvatunde ja kõrvaldab hirmu organisatsioonis eksida. Kajonius, Kazemi ja Tengblad (2016:87) rõhutavad, et missiooni pidev prioriteediks seadmine ja meeldetuletus meeskonnas aitab keskenduda kokkulepitud reeglitele ja tegevustele. Meeles tuleb pidada, et missioon on visiooni loomise aluseks, kuigi mõlemad toimivad vaid koos (Türk, 2001:33).

Visioon defineerib ideaali, mille poole organisatsioon püüdleb ning see peab olema piisavalt realistlik, et inimesed ei peaks seda utoopiliseks ja et see ühendaks ning sütitaks inimesi ühise tulemuse nimel tegutsema (Aru, 2001:14). Töötaja jaoks peab see olema kergesti mõistetav ja arusaadav. Töötajal peab tekkima tunne, et püstitatud tulemus on täidetav ning temal on selle tulemuse tagamisel oluline roll.

Missiooni ja visiooni kõrval on olulised organisatsiooni väärtused. Väärtusi ei tohi liigitada halbadeks ja headeks ning liider kujundab töötajaid kaasates väärtused organisatsiooni kultuuris (Türk, 2001:37). Väärtustel on suur roll inimese elus ning väärtustel on organisatsiooni kultuuris tähtis osa ja põhineb oluliselt seal töötavate inimeste väärtushinnangutele (Aru, 2001:15). Organisatsioonikultuur peaks toetama raskete olukordade hirmuta käsitlemist (Mäe, 2014:56). Hooldekodu on organisatsioon, kus erinevaid olukordi võib sagedasti esineda, sest seal on eakad inimesed, nt haigestumine, kukkumine, omavahelised erimeelsused. Organisatsiooni kultuur mõjutab suuresti tööprotsesse ning sellest sõltub, kui teadlikult ning pikemas perspektiivi vaatavalt organisatsioonis tegutsetakse. Välja kujunevad arusaamad ning tõekspidamised, kuidas konkreetses organisatsioonis tööalaselt tegutsetakse ning toimetatakse. Töötajate jaoks on tähtis teadmine, et neid kaasatakse ja nendega jagatakse tööks vajalikku informatsiooni.

„Sotsiaalteenuseid pakkuva organisatsiooni põhiväärtuste hulka kuulub kliendi väarikuse, otsuste ja valikute austamine, selle asemel, et näha klienti lahendust vajava probleemina, saavutatava eesmärgina või tarbijana, kelle vajadused ootavad rahuldamist“ (Wilken, 2014:9). Neid põhiväärtusi peavad järgima kõik sotsiaalteenuseid pakkuva organisatsiooni liikmed, olenemata nende tööalasest positsioonist. Cooke ja Bartram (2015:718) rõhutavad, et hooldusteenustele spetsialiseerunud organisatsioonide töötajatel on tavaliselt tugev kollektiivne identiteet ja ühine arusaam organisatsiooni eesmärkidest, väärtustest ja kultuurist.

Sotsiaalteenuseid pakkuv organisatsioon areneb koos ühiskonna muutumise ja praktikaga ning hooldajal tuleb olla valmis ise hooldustööd arendama, hinnates ja arutades oma töö teoreetiliste lähtekohtade, meetodite ja toimimisviiside üle (Argipäev..., 2012:28). Nähes ka muutustega kaasnevaid mõjusid organisatsioonis laiemalt.

Organisatsiooni missioon, visioon ja põhiväärtused peavad olema selged ja arusaadavad ning hooldekodu sisedokumendid peavad olema nendega kooskõlas. Lisaks töötajatele peavad need olema teada organisatsioonis tegutsevatele vabatahtlikele, praktikantidele ning organisatsiooni tegevustesse kaasatud erialaspetsilistidele.

1.1.2. Organisatsiooni- ja sotsiaaltöö eetika

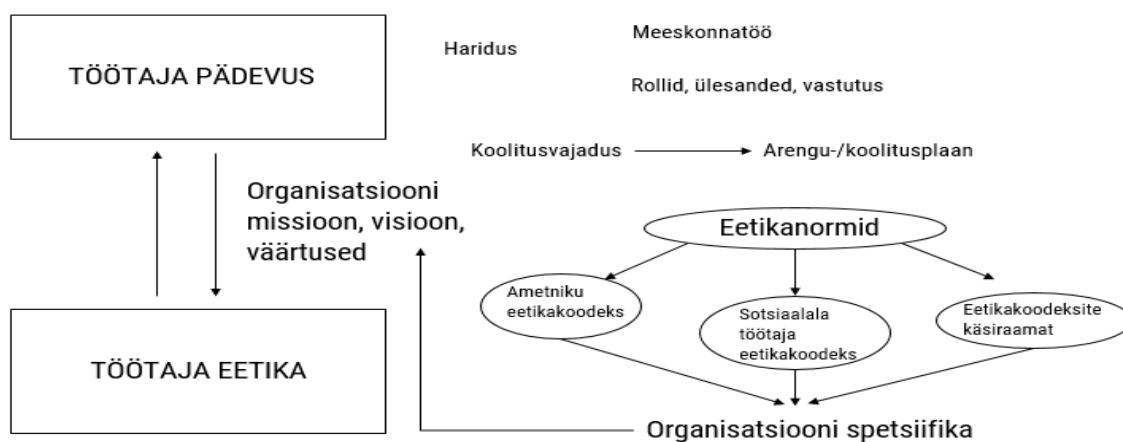
Organisatsioon hoolekandteenuse osutajana tugineb sotsiaaltöö põhiväärtustele ning hoolekandteenuse pakkujana lähtub organisatsioon ennekõike teenusesaajate heaolust ning nende elukvaliteedi parendamisest. Tähtsal kohal on eetika ning hooldekandeesutuses töötavate inimeste endi maailmavaade ja suhtumine. Seda toetab spetsialiseerumine sotsiaaltöö erialale ning spetsiifilisem väljaõpe konkreetse teenuse pakkumiseks. Antud magistritöös siis hooldekodu teenuse pakkumiseks.

„Iga spetsialist vajab eetilisi väärtusi, mis oleksid teetähisteks argielu ebakindlal pinnasel liikudes“ (Wilken, 2014:9). Organisatsioon ei saa toimida ilma inimeseta ning iga organisatsiooni liige peab tundma ennast vajaliku ja olulisena. Organisatsiooni iga liige on väärtuslik oma tegevuse, püüdluse, teadmiste, oskuste või kogemuste poolest. Organisatsioonis tegutsevate inimeste väärtustamine toetab organisatsiooni eetika kujunemist ning inimeste väärtustamist antud organisatsioonis.

Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös (2020) käsitleb, et sotsiaaltööd tegevates organisatsioonides on vajalik teha koostööd, et luua ühiskonnale heaoluks vajalik süsteem, tingimused ja arenguvõimalused eetiliste nõuete saavutamiseks. „Eetiline töötamine ei ole ainult sotsiaaltöötajate vastutus vaid ka organisatsioonid peavad täitma oma kohustusi, et tagada praktika eetilisus“. Töökollektiivis tuleb eetilisi probleeme käsitleda julgelt ja avalikult, neid lihtsamaks ja väiksemaks tegemata ning eesmärgiks on, et eetiline arutelu poleks kunagi ainult ühe töötaja vastutus, vaid et selles osaleb kogu meeskond (Argipäev..., 2012:6). Parimal moel toimivad eetikapõhimõtted sotsiaalteenuseid pakkavas organisatsioonis, kui need annavad edasi töötajate püüdlusi mitte

teha halba: „Oluline on töötajate endi sisetunne ...“ (Eetikapõhimõtted ..., 2020). Wilken (2014:9) tõstab esile, et inimsuhetes ja olukordades eetiline olemine ning tegutsemine nõuab tähelepanekut olukorda endasse ja inimsuhetesse ning kaasatud peavad olema mõistus, empaatia, emotsioonid, hoolivus ja kaastunne.

Ainult eetikast siiski ei piisa ja erialased teadmised nõuavad teadmiste uuendamist ning uute oskuste hankimist (Argipäev..., 2012:28). Sotsiaalteenuseid peavad osutama pädevad töötajad, kelle tööalasesse arengusse organisatsioon järjepidevalt panustab ning kirjeldatud peavad olema eetikanormid, millest töötajad teenuse osutamisel ja oma igapäevases töös lähtuvad (vaata joonis 1, Rägastik, 2019:13).



Joonis 1. Töötaja pädevus ja eetika (Rägastik 2019:13)

Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhise (2018:14) järgi on organisatsioonis kokku lepitud käitumisharjumused ja väärtused, mida järgitakse ning töötajad on teadlikud sotsiaalaala töötaja eetikanormidest ja on tutvunud kehtivate eetilist käitumist reguleerivate juhenditega.

1.2. Organisatsiooni juhtimine

Iga organisatsioon vajab toimimiseks organisatsiooni ja meeskonna juhti. Avalikke teenuseid pakkuvas organisatsioonis on olulisel kohal eetika, töökultuur, meeskond ja koostöö ning need kõik olulised asjad saavad toimida vastutustundliku, avatud, kaasava, motiveeriva juhtimise

tulemina. Juhi roll organisatsioonis on kõikide asjade koostoimel sama oluline kui kõikide teiste organisatsiooni heaks tegutsevate inimeste oma. Universaalsete juhtimisteadmistega ei saa kõiki organisatsioone ühtmoodi hästi juhtida (Selg, 2012:84). Igal inimesel organisatsioonis on oma tööloik, mille eest ta vastutab ja organisatsioon juht vastutab organisatsiooni toimimise eest. Keegi peab organisatsiooni kuuluvate inimeste tegevust suunama, neid inimesi juhtima ja motiveerima (Alas, 2008:7). Organisatsiooni juhtimine seisneb inimeste juhtimises, organisatsiooni eesmärgi saavutamiseks vajaliku struktuuri ja süsteemi loomises ning selleks tarvilike põhimõtete ja protseduuride väljatöötamises ning arendamises (Türk, 2001:19).

Esmajuht sotsiaalteenuseid pakkuvast organisatsioonis on juht, kes töötab vahetult töötajatega ja kellel on seega mõju töötajate tööle ja teenuse kvaliteedile (Abdelrazek, Skytt, Aly, El-Sabour, Ibrahim ja Engström, 2010:736). Goleman (1995:181) rõhutab, et juhtimine ei ole domineerimine, vaid kunst veenda inimesi ühise eesmärgi nimel töötama. Juhtimisel mängib olulist rolli eestvedamine ning hea juht on ka liider, kellele alluvad tahavad järgneda (Aru, 2001:36). Juhilt oodatakse samuti kõikide töötajate märkamist, selgeid ja konkreetseid töökorraldusi ning -ülesandeid. Juht suunab organisatsiooni teisi liikmeid analüüsima ning mõtestama oma tööalaseid tegevusi, samas suunab ta meeskonda tegutsema ühiselt püstitatud tulemuste nimel. Inimeste võimestamine saab tulla läbi oskusliku ja teadmistel põhineva juhtimise. Hea sotsiaalasutuse juht teab nii oma töötajaid toetades kui ka teenust korraldades, et tema töös ei sobi universaalsed, eelkõige äriorganisatsioonide tarbeks väljatöötatud lähenemised ning juhtimine peab olema kooskõlas sotsiaaltöö väärtuste ja teadmistega (Selg, 2012:85).

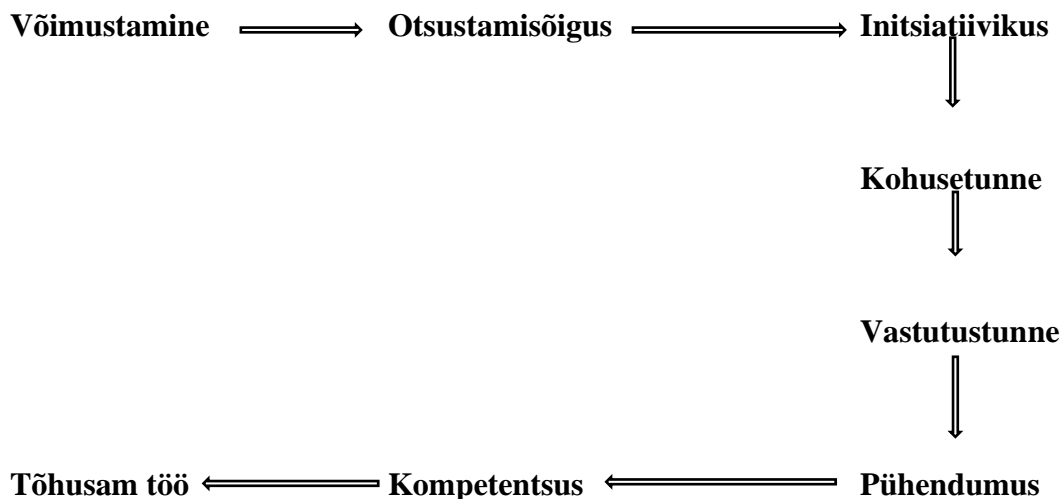
Juhtimisstiil sotsiaalteenuseid pakkuvast organisatsioonis on ülimalt oluline. Juhi rolliks on organisatsiooni sisemise sidususe loomine. Tagada tuleb informatsiooni liikumine kõikide osapoolte vahel nii organisatsiooni siseselt, kui väliselt. Töötajate motiveerimine ning motivatsiooni hoidmine. Organisatsioonil peab olema juhtkond, kes on valmis omaks võtma kvaliteedi parandamise, toimivate süsteemide loomise ja grupiprotsesside juhtimise (Kokkonen, Rissanen ja Hujala, 2012). Juhtkonnal on vastutus tagada organisatsioonis kõikide osapoolte turvalisus.

Juhtkond peab personali harima, avatud suhtlemine on vajalik kõigile osapooltele ning aruteludesse, tööprotsessidesse on vaja kaasata töötajad, sest töötajatel peab olema võimalus kaasa rääkida organisatsioonis parema õhkkonna loomisel (Castle, Ferguson, Hughes, 2009:19).

Hooldekodu juht peab teadlikult kavandama, valima ja ellu viima töötingimuste parandamiseks vajalikud meetmed ning pidevalt jälgima töökeskkonda, töökollektiivi seisundit ja tööviiside turvalisust (Argipäev..., 2012:32-33). Riigikohtu kohtulahendis 10.10.2019 nr. 1-17-7111 tõstetakse esile juhi vastutust hooldekoduteenuse osutamisel. Kohtulahendis on kirjas, et „/.../ kaitsegarandikohustus tulenes hooldusteenuse osutamise lepingust ja rahvatervise seadusest (RTerS). /.../ juhatause liikmena ei korraldanud ta äriühingu osutatavat hooldusteenust enda kohustustele vastavalt. Ta ei tegutsenud korraliku ettevõtja hoolsusega (äriseadustiku (ÄS) § 187 lg 1), mh ei kontrollinud hooldekodu juhataja tegevust ega hooldusteenuse osutamise korraldust. Ta ei loonud hooldekodus süsteemi, mille abil tuvastada hoolealusele osutatava abi kvaliteeti, ning ta ei korraldanud ka hooldusteenuse dokumenteerimist viisil, mis võimaldaks tuvastada, kuidas ja mil määral /.../ eest hoolitseti. Süüdistatav tegutses vähemalt kaudse tahtlusega“.

Hea juht tunneb oma juhtimisstiili ja oskab seda oskuslikult rakendada, vajadusel korrigeerida ning ta tahab ja oskab oma meeskonnaliikmeid väärtustada, nende eest seista, neid aktiivselt töö tulemuste saavutamisse kaasata, meeskonnas konflikte lahendada ja proaktiivselt kiusamis- ning ahistamisjuhtumeid käsitleda (Sisask, 2013:59). Need on hooldekodus olulised teemad, millega juhil tuleb tegeleda, kui selleks tekib vajadus. Sellistest juhtumitest möödavaatamine lõhestab kogu organisatsiooni ja mõjub kahjulikult meeskonnatööle ja teenusest kasutavatele inimestele. Juhil tuleb võimalusel vältida möödarääkimisi ja ebaselgeid tööülesannete andmist. Sisask (2013:60) rõhutab, et arusaamatused või möödarääkimised on üsna tavalised konfliktide põhjused ja mõnikord võib juhil olla soov raskeid kõnelusi vältida või edasi lükata, aga probleemidest vaikimine halvendab organisatsiooni sisekliimat ja kokkuvõttes tekitab mõttetu lisakulusid.

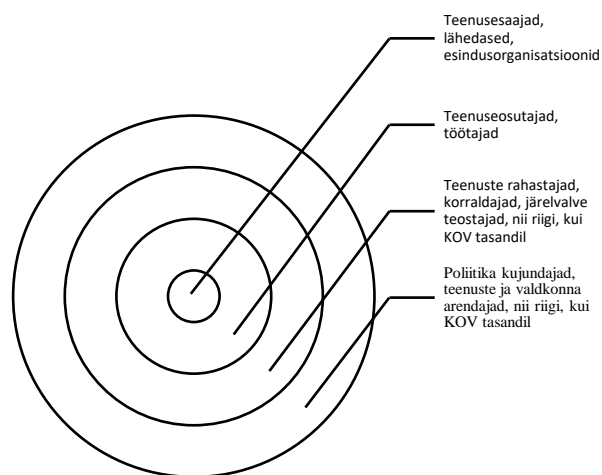
Juhi mõjuvõimu aitab suurendada selle jagamine töötajatega ehk töötajate võimustamine ja võimu delegeerimine on lähedased mõisted ning seisnevad töötajate iseseisvuse, õiguste ja võimu suurendamises (Mihhailov, 2010:16). Türk (2001:150) rõhutab, et mõnedes organisatsioonides ergutatakse võimustamise teel töötajaid uusi ideid välja pakkuma ning jäetakse samas lõpliku otsustamiseõigus jätkuvalt juhile. Osades organisatsioonides antakse töötajatele ka suured õigused otsustamiseks, mille kaudu püütakse nende initsiatiivi paremini ära kasutada ning töötajaid võimustatakse niisuguse tasemeni, et nad saavad organisatsiooni strateegia kujundamisel kaasa rääkida Türk (2001:150, vaata joonis 2).



Joonis 2. Võimustamine ja töö tõhusus (Türk, 2001: 150).

Jeong ja Keatinge (2004:449) markeerivad, et juhtkonna psühholoogiline toetus julgustab personali osalema aktiivselt hariduse omandamisel ning muudab nende suhtumist täiendkoolitustesse. Lisaks annab osalemine personalile laiema silmaringi ja tekitab suurema huvi enesearendamise suunas. Abdelrazek jt (2010:737) määratlevad oma uurimuses psühholoogilist võimestamist kui töötaja sisemist motivatsiooni leidmist, mis peegeldub inimese isiksuse arengus, pädevuses, enesemääratluses ja mõjule tema töörollis. Veel rõhutavad nad oma uuringus seda, et isiksuse arengu puhul toimub inimeses oma töö eesmärgi väärtustamine, on seotud inimese enda ideaalidega või standarditega. Pädevus ja enesetõhusus toetab inimese usku oma võimetusse ja arendab tema erialaseid teadmisi ja tegevusi. Enesemääratlusega tekib üksikisikul tunne, et tal on võime tegevusi algetada ning neid reguleerida ja mõju tekitab olukorra, kus inimene usub, et tal on võimalus mingeid protsesse muuta (Abdelrazek jt, 2010:737).

Paremate tulemuste saavutamiseks sotsiaalteenuseid pakkuvas organisatsioonis on vaja näha laiemat pilti ja luua organisatsioonis terviklik meeskonnatöö. Joonisel 3 on esitletud erinevad huvipooled ja tasandid, kellel on huvi ja roll, et terviklik kvaliteedijuhtimine toimiks ja saavutataks parim tulemus inimesele (Vana, 2013:11).



Joonis 3. Erinevad osapooled ja tasandid tervikliku juhtimise toimimiseks (Vana, 2013:11).

Avalikke teenuseid pakkuvatel organisatsioonidel, sealhulgas hooldekodul on laiapinnaline koostöövõrgustik. Arvestada tuleb sotsiaalteenuseid pakkuvas organisatsioonis kõikide huvigruppidega, kes on kaasatud avaliku teenuse pakkumisega erinevatel tasanditel. Hooldekodu juhtimisel on vajalik teadmine, et hooldekodu igapäevaelusse, arengusse ja teenusekorraldusse on oluline kaasata kõiki asjassepuutuvaid osapooli. Töötajaid, teenusesaajaid, nende lähedasi, rahastajaid, sest iga osapoole vaade tagab selgema ja avalikuma juhtimise.

„Kaasav juhtimine on juhtimispraktika, mis inimeste võimetele toetudes aitab ellu viia tähenduslikke muutusi ja luua ühist heaolu. Kaasamise üks eesmärk on avada inimeste oskuste, teadmiste ja kogemuste potentsiaal“ (Taruste jt, 2014:14). Kaasamiseks võib pidada töötajate otsustusprotsessis osalemise võimaldamist organisatsiooni tasandil (Kallaste, Jaaksoni, 2005). Kaasamine on otsustamine koos teistega, nende otsuste täideviimine koos teistega ning teistega arvestades (Hinsberg, Kübar 2009:4). Meeskonnatöö, uute ideede väljapakkumine, pühendumine organisatsiooni eesmärkidele, koos arutlemine ja otsustamine on märksõnad, mida peetakse oluliseks kaasava juhtimise juures (Aru, 2001:45). Otsustamises osalemine on kasulik nii inimesele endale, organisatsioonile kui ka kogu ühiskonnale ning töötajale annab tunde, et tema ise määrab muudatuste käigu (Alas, 2002:41). Selliselt võimaldatakse töötajatel iseseisvalt ning hirmu tundmata langetada ise oma igapäevatöös otsuseid, mis omakorda toetab töötaja arengut inimesena. Kaasamine on aeganõudev protsess, ning kui tahetakse, et töötajatel tekiks julgus oma arvamuse väljendamiseks, siis see võtab aega (Taruste jt,... 2014:15). Otsustamises osalemine aitab töötajal muutuda iseseisvamaks, aktiivsemaks ja võrdsemaks

ning võimaldab ühendada töötajate isiklikud vajadused organisatsiooni vajadustega ja rakendada töötajate loovat energiat organisatsiooni eesmärkide saavutamiseks (Alas, 2002:41).

Organisatsioon juht on see, kes saab kaasata oma meeskonda neile oluliste tööalaste tegevuste protsessidesse. „Kaasamine otsuste tegemisse loob võimaluse vältida vigu ja saada paremaid tulemusi: saada põhjalikumat infot tegelikust olukorrast, poolte eelistustest ning saavutada ka nende nõusolek, kellest sõltub otsuse ellurakendumise edukus“ (Hinsberg, Kübar, 2009:10). Kvalifitseeritud hooldajad on need spetsialistid, kes teevad otsest tööd abivajajatega ning nende rahuolu oma töö, töökeskkonna, juhtide ja organisatsiooniga on äärmiselt oluline. Abivajajaid silmas pidades on hooldajad ka hooldatavate inimeste vajaduste vahendajaks juhtidele ning hooldajate kaasamine otsustusprotsessidesse on kasulik ka organisatsiooni juhtidele.

Van Ewijk (2018:62) rõhutab, et väärt spetsialist vajab väärt töökohta ja organisatsiooni, mille heaks töötada ja üldine õhkkond, dialoogid, ressursid, innustumine ühistest ideaalidest nagu inimväärikus, õiglus ja hea maitse kujundavad spetsialiste, kes teevad head tööd hästi. Minu töö kontekstis tähendab hea töö seda, et hooldajad, kes on kaasatud ning rahul oma töö ja organisatsiooniga pakuvad kvaliteetsemat üldhooldekodu teenust. Head tööd teeb see hooldaja, kelle tööpäev rõõmustab hooldusel olevat inimest ning pakub talle turvatunde. Hooldaja puhul tagab hea töö rahulolu oma tööga, mis omakorda mõjutab rahulolu oma eluga ning see omakorda mõjutab kvaliteetsema teenuse osutamist. Töötajate kaasamine asutuse sisedokumentide loomisse on üks kvaliteetse teenuse osutamise aluseid. Erinevates asutusesisestes tööprotsessides osalemine on meeskonnatöös oluline. Hinsberg ja Kübar (2009:9) kirjutavad: „Kaasamine ei tähenda, et kõiki peaks kaasama kõikjale ja üldjuhul ei soovi inimesed osaleda asjades, mis neid ei puuduta“. „Küll aga on oluline, et kaasa räägiksid need, keda tehtav otsus mõjutab ning kellel võib olla olulist infot, teadmisi või kogemusi ja nende ülesleidmine ning osalema motiveerimine on esmajoones kaasaja ülesanne“ (Hinsberg, Kübar 2009:9).

1.3. Üldhooldekodu korraldust reguleerivad dokumendid

Kui sotsiaalteenuseid pakkuva organisatsiooni juhtimisel jäävad sotsiaaltöö professionaalsed teadmised ja väärtused tagaplaanile, siis kannatajaks pooleks on teenusekasutajad ning otseselt inimestega töötavad sotsiaalala spetsialistid. Sotsiaalteenuseid pakkuvas organisatsioonis ei saa olla esmatähtis majanduslik huvi või siis bürokraatlike reeglite rakendamine. Esmatähtis on

alati inimene – olgu ta siis töötaja, teenusekasutaja ja tema lähedane, koostööpartner. Hooldekodus kui organisatsioonis on aga esmatähtis vaadelda teenust just inimese vaates, läbi teenusel oleva inimese elukogemuse, teadmiste, vajaduste ning individuaalsuse. Seejärel tuleks vaadelda organisatsioonis töötavat spetsialisti – arendada spetsialisti tööalaseid teadmisi ning täiendada tema isiklikku arengut ja alles sellele järgnevalt tuleks keskenduda majandusele ja bürokraatialle.

Sotsiaalhoolekandeseaduse (2020, edaspidi SHS) § 20 sätestab väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse (magistritöös kasutatud terminid hooldekodu ja üldhooldekodu) eesmärgi ja sisu. SHS § 20 lõige 1 sätestab, et üldhooldekodu teenus on kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on turvalise keskkonna ja toimetuleku tagamine täisealisele isikule, kes terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevatel põhjustel ei suuda kodustes tingimustes ajutiselt või püsivalt iseseisvalt toime tulla.

Riiklikult on 1.01.2020 kõigil üldhooldekodu teenuse pakkujatel kohustus omada tegevusluba. Loakohustuse näeb ette majandustegevuse seadustiku üldosa seadus (2019) ja sotsiaalteenuste tegevusloa nõude SHS. Majandustegevuse registri andmetel oli seisuga 30.01.2020 väljastatud tegevusluba 150le üldhooldekodu teenuseosutajale.

Sotsiaalhoolekandeseadusest ei tulene hooldekoduteenuse osutajatele kohustust koostada kodukord. Küll aga kehtib tegevusloa nõue SHS § 83 järgi erihoolekandeteenuse osutajale, erihoolekandeteenuse osutaja on kohustatud erihoolekandeteenuse osutamise alustamisel teavitama suuliselt või kirjalikult isikut või olemasolu korral tema seaduslikku esindajat oma kodukorrast ning isiku õigustest ja piirangutest teenuse saamise ajal.

Näitena võiks tuua haridussüsteemi, kus on kodukorra koostamise protsess läbi mõeldud riiklikul tasandil ning annab selged juhised koolidele ja lasteasutustele, millisel moel organisatsioonisiseseid protsesse juhtida. Erinevad osapooled on kaasatud kodukordade loomisprotsessides kaasa rääkima: lapsed, noored, töötajad, juhtkond, koolipidajad ja järelevalve.

Kool, lasteaed ja hooldekodu on oma olemuselt sarnased organisatsioonid, sest need organisatsioonid on suunatud avalikke teenusete pakkumisele. Nendes organisatsioonides toimub töö inimestega ning tegemist on väga keerukate olukordade ning stressirohkete töökeskkondadega. Suur roll antud organisatsioonides on inimeste vahelistel suhetel. Koostöö toimub nii avalikke teenuseid otseselt tarbivate inimeste, nende lähedaste, kogukonna ja teiste huvigruppidega. Koolide ja lasteaedade kodukord on seadusega kehtestatud, hooldekodudel on kodukord lihtsalt

isetehtkinud sisemist elukorraldust reguleeriv dokument ning seda ei ole kuidagi riiklikult reguleeritud. Riiklikult on kehtestatud kodukorra koostamise nõue haridusasutustele.

Kehtivas põhikooli- ja gümnaasiumiseaduses (2020, edaspidi PGS) § 68 sätestatakse, et kooli kodukorra kehtestab direktor ja see on õpilastele ja koolitöötajatele täitmiseks kohustuslik ning kooli kodukord ja selle muudatused esitatakse enne kehtestamist arvamuse andmiseks kooli hoolekogule ja õpilasesindusele. PGS § 69 sätestab lisaks, et kool avalikustab kooli õppekava, põhimääruse, arengukava, kodukorra ja õpilaskodu kodukorra oma veebilehel ja loob koolis võimalused nendega tutvumiseks paberil. Lisaks pannakse kodukord välja koolis õpilastele nähtavasse kohta. Kodukord on hariduselus tähtsal kohal ning kogu PGS-is seotakse palju kohustusi ning rikkumis just kooli kodukorraga.

Kodukorra nõue on kehtestatud ka lasteaedadele. Koolieelse lasteasutuse seaduse (2018, edaspidi KELS) § 9² sätestab, et lasteasutuse kodukorra koostab direktor ja esitab selle kinnitamiseks lasteasutuse hoolekogule. Kodukord on lastele, vanematele ja lasteasutuse töötajatele täitmiseks kohustuslik. Lisaks sätestab KELS § 9² lõige 2 välja, et laste ja lasteasutuse töötajate vaimset ja füüsilist turvalisust ohustavate olukordade ennetamise, neile reageerimise, juhtumitest teavitamise, nende juhtumite lahendamise ning meetme rakendamise kord sätestatakse lasteasutuse kodukorras.

Tuginedes SHS-ile on Sotsiaalkindlustusamet loonud sotsiaalteenuste kvaliteedijuhised. Sotsiaalteenuste kvaliteedijuhendis (2018) on VI kvaliteedipõhimõtte isiku õiguste kaitse, kus on eesmärgiks tagada inimese seadusest tulenevad õigused ning inimese õigus saada infot pakutavate teenuste kohta. Teenuse kvaliteedi hindamise kriteeriumiks on antud punktis inimese õigused. Kriteeriumi sisuks on: „Teenuse osutamisel lähtutakse sotsiaalkaitse põhimõtetest (inimväärikus, inimese omavastutus, solidaarsus, selgitamise ja abistamise kohustus, konfidentsiaalsus ja koostöö). Teenust osutatakse viisil, mis toetab teenuse kasutajate inimõigusi. Tagatakse teenuse kasutaja privaatsus ja turvalisus. Tagatakse teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (sh eraelulised ja delikaatsed isikuandmed). Teenuse kasutajale antakse võimalus anda teenusele tagasisidet ja teha ettepanekuid teenuse parendamiseks. Teenuse saajat koheldakse võrdväärse partnerina“. Antud kriteeriumi täitmisel hinnatakse, kas organisatsioonis on täidetud järgnevad tegevused: „Vestlus juhi ja töötajatega. Vestlus inimese ja/või eestkostjaga. Vaatlus. Asutuse kodukord, kaebuste esitamise kord. Isikuandmete töötlemise eest vastutust reguleerivad dokumendid (määratud vastutav isikuandmete töötleja)“. Sellest võib teha järelduse, et sotsiaalteenuseid pakkuvas organisatsioonis on vajadus kodukorra koostamise järele.

Hooldekoduteenusega seotult on kodukorda mainitud ühel korral väljaspoolkodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhises (2018:4). Kodukorda on mainitud I kvaliteedipõhimõtte isikukesksuse juures ning isikukeskse teenuse kättesaadavuse kriteeriumiks on: „Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse igale teenuse kasutajale temale arusaadaval viisil. Inimest aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel. Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse potentsiaalsele sihtrühmale.“ Selle kriteeriumi hindamise kontrollmehhanism on järgnev: „Kodukord, ettepanekute ja kaebuste esitamise ning lahendamise kord on kõigile tutvustatud ja kättesaadav“. Siit kontrollmehhanismi alt selgub, et hooldekodul on vaja koostada kodukord, sest see on ühe kontrollmehhanismina kirjas hooldekoduteenuse kvaliteedi hindamise juures.

Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhis (2018:15) ütleb, et organisatsioonis on välja töötatud sisehindamise kord ja selle alusel viiakse regulaarselt läbi sisehindamisi ja analüüsitakse tulemusi. Lisaks on sotsiaalteenuse pakkujal välja on töötatud arengukava, -plaan või –strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad. Teenuseosutaja rakendab juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri.

Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhises (2018:13) juhitakse tähelepanu, et töötajad on teadlikud oma tööülesannetest ja vastutusest ning osutavad teenuseid ainult ametijuhendi piires ning teenuseosutaja on koostanud teenuse osutamise protsesside kirjelduse, töökorralduse reeglid. Töötaja personaalne vastutus võib seega puudutada otsuseid, mida ta on oma volituste piires teinud (Argipäev..., 2012:12). Hooldajate peamine tööülesanne on hoolitseda abivajajate heaolu ja turvalisuse eest. Eriti oluline on antud magistritöö võtmes seisukoht, et töökorralduslikud dokumendid on selgitatud ja töötajatele kättesaadavad, ametijuhendid on selgitatud ja töötajatele avalikuks tehtud. Hooldajate tööelu puudutavad tegevused on seotud paljude erinevate riiklikult kehtestatud dokumentidega, sealhulgas hooldajate kutsega seotud nõuded. Hooldustöötaja kutsestandardis on kirjas, et hooldustöötaja järgib inimõigusi, kutse-eetikat ja võrdse kohtlemise põhimõtteid, valdkonnaga seotud õigusakte, käsitleb kliendiga seotud andmeid vastavalt andmekaitse eeskirjadele, täidab konfidentsiaalsusnõudeid ning järgib tervishoiu ja tööohutuse reegleid ning ohutustehnika nõudeid.

Toetudes eelnevalt kasutatud teoreetilisele kirjandusele saab jagada hooldekoduteenuse osutamisega seotud dokumendid nelja rühma.

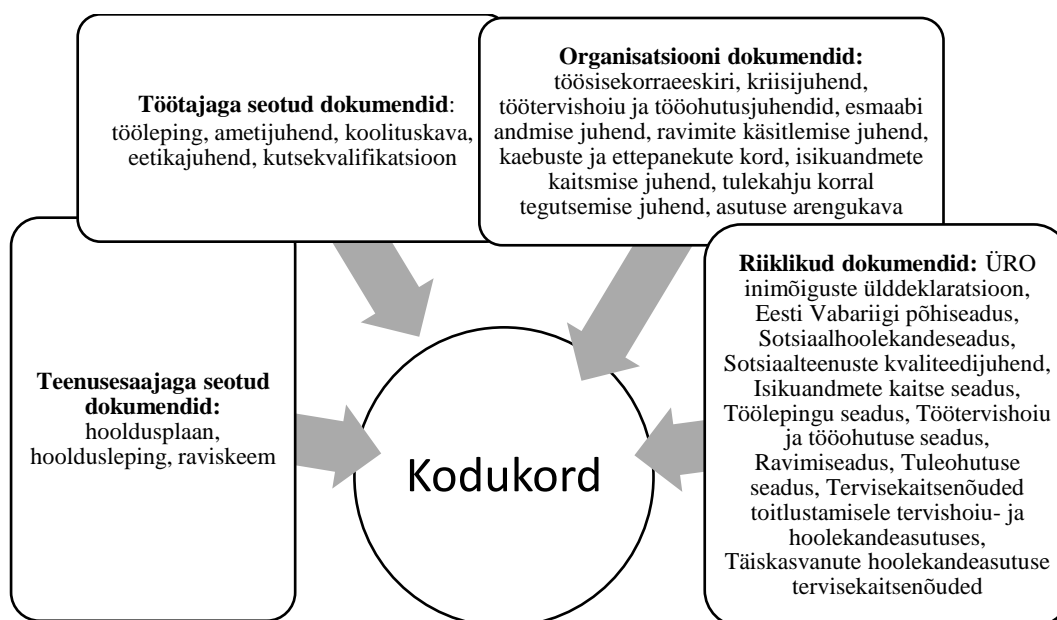
Esiteks – teenusesaaja: dokumendid, mis puudutavad otsest tööd inimestega ja tagavad hooldusel oleva inimese paremat elukorraldust.

Teiseks – töötaja: dokumendid, mis on hädavajalikud ja hooldajatete igapäevatööd puudutavad ning nende endi isikutega otseselt seotud.

Kolmandaks – organisatsioon: dokumendid asutuse siseselt, et saaks toimida meeskonnatöö ja kõikidele osapooletele ühtemoodi arusaadav töö hoolealustega.

Neljandaks - riik: dokumendid, mis on kehtestatud riiklike institutsioonide poolt kohustuslikult, et tagada organisatsiooni toimimine.

Loetelu dokumentidest, millest saab sisendi hooldekodu kodukord esitlen joonisel 4.



Joonise 4. Üldhooldekodu kodukorda sisendit andvad lähtedokumendid

1.4. Üldhooldekodu juhtimine

Inimesed vajavad sotsiaalteenuseid siis, kui nad ise enam oma enda eluga iseseivalt teiste inimeste abita hakkama ei saa. Üldhooldekodu teenus on kõige viimane etapp inimese elus, sest niikaua, kuni ta tuleb toime teiste toetavate sotsiaalteenustega oma kodus, ei vaja ta teenust

institutsioonis. Üldhooldekodu teenuse eesmärgiks on kliendile vastavalt tema isiklikule ja individuaalsele vajadusele võimalikult parimal moel võimalikult parima elukvaliteedi tagamist. Elukvaliteet on inimese rahulolu põhialus ja hooldekodu peab oleks suuteline pakkuma elukvaliteeti toetavat teenust. Üldhooldekodu teenusele saabuv inimene tuleb väljakujunenud töökultuuriga organisatsiooni, kus tema elukvaliteet peab jääma samaks või tõusma ning hooldekodu juhil on otseselt vastutav teenust saava inimese elukvaliteedi eest (Rannastu, 2005:77).

Üldhooldekodu teenust pakkuv organisatsioon peab olema valmis katma inimese individuaalseid vajadusi. Arvestada tuleb erinevate inimeste eripärasid, harjumusi ning soove. Üldhooldekodu teenuse kvaliteedi tagamise seisukohast on kõige olulisemad järgnevad valdkonnad: füüsiline keskkond, toit ja söögikorrad, hoolduspraktika, personal, personali koolitus ja arendamine, dokumenteerimine, igapäevane tegevus, hooldekodu sisekliima, kaitstus kuritarvitamise eest, hooldekodu juhtimine ning hooldekoduelanike ja personali tervishoid ja ohutus (Rannastu, 2005:76). Sagedasti eeldatakse, et üldhooldekodu teenus on suunatud ainult eakatele inimestele, kelle pensioniiga juba käes. Seostatakse ikka kuidagi vanusega, läbi mõtlemata, et teenust on õigus saada abivajaduse tekkimisel. Olle (2019) on toonitanud, et kuna seaduse järgi on omavalitsusüksus kohustatud nimetatud teenust korraldama täisealisele isikule, ei saa ta piirduda ainult eakate inimestega.

Õiguskantsleri (2019:63) seisukoht on, et inimväärse elu juurde kuulub ka võimalus saada asjatundlikku hoolt ja abi, kui inimene halva tervise või ebasobiva elukeskkonna tõttu kodus omal käel enam toime ei tule ning sellist abi peab inimene saama üldhooldekodus.

Üldhooldekodu teenuse kõrge kvaliteedi, muu hulgas ka inimesekeskse lähenemise tagamisel on tähtis roll personali ametioskustel ja see ei ole seotud ainult kvalifikatsiooni ja praktiliste oskustega, vaid ka asutuse sisekoolitustega, mille eesmärk peaks olema teadmiste, kogemuste ja hoiakute juhendatud rakendamine praktikasse (Armolik, Kiik, 2011:46).

Koostöö hooldekodus töötavate inimeste vahel hakkab omama järjest suuremat tähtsust ja rolli kvaliteetsema teenuse tagamisel. Sagedasti töötavad hooldekodus koos erinevad põlvkonnad, erineva kogemuse, teadmiste ja võimalustega inimesed. Kuidagi tuleb inimesi motiveerida tegema koostööd ning meeles tuleb pidada asjaolu, et igal inimesel on oma motivatsioonipakett, mis toimib. Erinevad inimesed, iseloomud ja vajadused. Inimestele endile ning organisatsioonile on vaja, et jõutakse ühiselt arusaamisele meeskonnatöö tarviduses. Meeskonna koostööl ja selle toimimisel on oluline roll juhtimisel ning töötajate kaasamisel organisatsioonis toimuvatesse protsessidesse. Sageli defineeritakse meeskonda kui gruppi, kus selle liikmed on ühiste

eesmärkide saavutamiseks määratud rollid, mida omavahelistes suhetes arvestatakse ning rollidele tugineva definitsiooni järgi on meeskonna loomisel tähtsad eesmärkide aktsepteerimine, vastastikune ülesannete jaotus ja koostöö (Vadi, 2001:192).

Inimeste käitumine on erinevates olukordades isemoodi, nii ka meeskonnas. Üksi olles käitub inimene erisuguselt sellest, kuidas ta hakkab toimima meeskonnas. Mida rohkem inimesi on meeskonnas, seda suurem mõju on neil teineteise käitumisele. Tekib vastastikune sõltuvussuhe ning see hakkab tugevamini mõjutama inimese enda olemust ning käitumist nii eraviisiliselt kui koostöös. Tulemusliku ja sobiva koostöö korral toimub inimese positiivne areng nii iseendana ja samas meeskonnana. Juhi roll organisatsioonis on inimese arengut märgata, tunnustada ja toetada.

Hooldekodus on oluline motivatsiooniallikas inimese enda võimeid ja nende rakendamine oma töös (Vadi, 2001:196). Praktikute omavaheline koostöö ja läbikäimine toetab ja motiveerib inimesi nende professionis rohkem (Cooke, Bartram, 2015:722). Sellisel juhul hoolitsevad töötajad ise erialaste arutelude ning seisukohtade vahetamise toimumise eest (Argipäev..., 2012:12).

Hoolekodus on üheks oluliseks tegevuseks inimeste juhtimisel tööjuhendamine. Tööjuhendamine ehk supervisioon annab inimestele võimaluse turvalises keskkonnas vabaneda ebameeldivatest ja halbadest tööalastest pingetest. Tööjuhendamine on personali võimestamise protsess, mis aitab organisatsioonil saavutada oma eesmärgid (Selg, 2019:1).

Tööjuhendamine töökohal aitab luua toetavaid ning usalduslikke töösuhteid, mis annavad töötajatele kindlustunde töökohal. Töökohal keskendutakse siis probleemide lahendamisele, uute probleemide ennetamisele ning süüdlaste mitte otsimisele. Tööjuhendamine annab võimaluse töötajatele probleemivabadeks vestlusteks ning mõtete väljendamiseks. Meeskonnas tegutsetakse põhimõttel, et teemaga tegelemine toimub nüüd, siin ja praegu. Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös (2020) esitleb, et sotsiaaltöötajad ja nende tööandjad peaksid olema teadlikud, et enese eest hoolitsemiseks nii spetsialistina kui inimesena tuleb tööl esinevate probleemidega tegeleda ja võimalusel neid ennetada. See aitaks vältida läbipõlemist, parandada töösuhteid ning saavutada paremaid töötulemusi.

„Tööjuhendamine on süstemaatiline nõustamine, mida teeb kogunud ja pädev asjatundja ning ei piirdu üksnes konkreetsete probleemide lahendamisega, vaid eesmärgiks võib olla ka, et töötaja suudaks leida endale sobiva tööalase rolli ja identiteedi“ (Käsi, 2000:18). Selg (2019:6) rõhutab, et tööjuhendamise korraldamine ja pakkumine kuulub kindlalt esmajahi kohustuste

hulka aga ka töötaja vastutab selle eest, et talle saaks osaks kvaliteetne tööjuhendamine. Töötaja ei tohi nõustuda tööjuhendamise puudumisega ja ta peab tegema kõik endast oleneva tööjuhendamise õnnestumiseks (Selg, 2019:6).

Personalitöö arendamiseks ja oskuste täiendamiseks on tähtis töötajate koolitamine. See loob personalile võimaluse ka hoiakute muutumiseks. Vajalik on luua võimalused ning tingimused töötaja enesearenguks. Töötajate erialane kompetents ja positiivne töökeskkond annab teada usalduslikkust, toetavast ja kaasamõtlevast organisatsioonist ning töötajad tunnevad ennast vajaliku ja olulisena. See omakorda julgustab töötajaid tegema ettepanekuid ja sisse viima uuendusi (Alas, 2005:11). Personalitöö edukuse eelduseks on inimestes teadmiste arendamine. Töötaja peab tundma ja teadma, et organisatsioon väärtustab seal töötavaid inimesi (Aru, 2001:40).

1.5. Hooldaja roll hooldekodus

Hooldekodus on kõige väärtuslikumaks töövahendiks, kui inimest üldse tohib nii nimetada, hooldaja. Tema on see inimene hooldekodus, kes teostab otsest hooldust abivajajatele .

Kui juhil on vastutus organisatsiooni ning inimeste juhtimise ees, siis töötajal on vastutus oma tehtava töö ees. Hooldekodu töökorralduses on vaja mõista, et lisaks isiklikule vastutusele on tähtis roll hooldekodus kollektiivsel vastutusel. Hooldaja töö tulemlikkus sõltub jõupingutuste suurusest, mida ta on valmis oma töökohal tegema (Alas, 2005:10). Uskumine, et inimene ise saab midagi ära teha, panustamine iseendasse ning organisatsiooni tagab mõistmise kollektiivsesse vastutusse. Iga töötaja vajab organisatsioonipoolset toetusest (Alas, 2005:10). Töötaja tunnetus, et organisatsioon toimib usaldusel ja eksimine on inimlik, aitab töötajal areneda inimese ja professionaalina oma erialal. Organisatsioonis keskendutakse lahenduste leidmisele, mitte süüdlaste otsimisele.

Näitena saab kasutada väljavõtet Tartu Maakohtu kohtulahendist 18.11.2016 nr 2-14-57381, kus hooldajale öeldi tööleping üles seoses ravimite unustamisega tööriiete taskusse. Kohtulahendis ütleb tööandja, et „/.../ hinnangul on töövaidluskomisjon jätnud tähelepanuta olulise asjaolu- hageja on tunnistanud, et on ilmselt unustanud hooldatavatele ravimid anda. Tööandja ei saa sellist töötajat enam usaldada, kuivõrd vastupidine seisukoht tähendaks, et tööandjale ei lähe korda hooldekodus viibivate isikute tervis ja elu“. Antud lahendis on otsitud süüdlast või siis põhjust inimese töölt vabastamiseks, samas ei selgu, et tööandja ennetavalt

mingeid meetmeid kasutusele võttis, et panustada hooldaja arendamisse või teistsuguse lahenduse leidmisse. Muidugi ei saa antud kohtulahendi põhjal teada kogu tõde, kuid samas annab see ülevaate, kui kerge on hooldaja töölt vabastamine. Hooldustöö tulemlikkuse komponendiks on töötaja erialane kompetentsus: teadmised, oskused ja hoiakud. Erialane kompetents on võimalik omandada läbi töötaja isikliku arengu, hariduse ja kogemuste omandamise. Gotnik (2014:50) rõhutab, et hooldajate hariduse teoreetiline osa peab olema parimal tasemel ja vastama ajakohastele standarditele ning praktilise hariduse süsteem peab olema hea.

Üldhooldekodu teenusel ei ole seadusega kehtestatud nõuet, kui mitu hooldajat peab olema teenuseosutajal konkreetse arvu abivajajate kohta. Samale probleemile viitab ka õiguskantsler (2019:64) aastaraamatus, tuues esile, et seadus jätab lahtiseks piisavuse mõiste ega täpsusta, kui palju hooldajaid peaks ööpäev läbi üldhooldekodus korraga tööl olema. Lisaks märgib õiguskantsler (2019:64), et piisav töötajate hulk sõltub muu hulgas sellest, kui palju abi ja tähelepanu üldhooldekodus olevad inimesed vajavad, samuti hoonete iseärasustest: kas hoone on liigendatud, kas teenust osutatakse ühes või mitmes majas ja kas on olemas abi kutsumise süsteem ning üldhooldekodudes oleks vaja rohkem hea ettevalmistusega töötajaid. Pärnamäe (2019:11) selgitab, et teenuse osutaja peab tagama hoolduspersonali, kelle kvalifikatsioon ja koormus võimaldavad tegevusi ning toiminguid viia ellu viisil, mis on kindlaks määratud hooldusteenust saavate inimeste hooldusplaanis, hoolduspersonali arv tuleneb teenusel olevate inimeste kõrvalabi vajadusest: mida suurem see on, seda rohkem peab olema hoolduspersonali.

Õiguskantsleri aastaraamatus on kirjas, et hooldekodudes põhjendatakse erinevaid rikkumisi just töötajate nappusega, kuivõrd hooldekodul pole piisavalt inimesi, kes elanikega tegeleks. Õiguskantsler juhtis tähelepanu, et ühes üldhooldekodus oli kasutusel ka eraldusruum, kuhu paigutati probleemse käitumisega hoolealuseid. Õiguskantsler rõhutab, et seadus keelab üldhooldekodus eraldusruumi kasutamise ega luba ka muul viisil piirata inimese liikumisvabadust ja eriti drastiliste juhtumite korral on õiguskantsleri ametkond (varasematel aastatel) teinud ettepaneku kriminaalmenetluse algatamiseks hooldekodu töötajate ja juhtkonna vastu. Personalipuuduse tõttu kannatavad eelkõige need eakad, kes vajavad kõrvalist abi hügieeniprotseduuridel (Õiguskantsler, 2019:64). SHS § 22 lg 3 ja 4 kehtestab 2020. aasta algusest üldhooldekodude hooldustöötajatele ettevalmistusnõuded. Hooldusteenust hooldekodus võivad osutada hooldustöötajad ja abihooldustöötajad. Abihooldustöötajad võivad töötada ainult hooldustöötaja juhendamisel, eraldi haridusnõudeid abihooldustöötajatele kehtestatud ei ole.

SHS sätestab, et hooldustöötaja peab täitma vähemalt ühe kolmest ettevalmistusnõudest: 1) peab olema läbinud hooldustöötaja kutsestandardis kirjeldatud õpiväljundite saavutamisele suunatud kutseõppe tasemeõppe õppekava; 2) peab olema läbinud hooldustöötaja kutsestandardis kirjeldatud õpiväljundite saavutamisele suunatud täiendkoolituse õppekava; 3) või talle on kutseeaduse alusel antud hooldustöötaja kutse. Õiguskantsleri (2019:64) aastaraamatus selgitatakse, et SHS nõuab hooldekodu pidajalt, et personali peab olema piisavalt, et nende ettevalmistust ja koormust arvestades saaks inimesele hooldekodus pakkuda vajalikku hoolt ja abi. Sotsiaalministeeriumi esindaja Kuuse (2019) juhtis tähelepanu, et 2019 aasta maikuu seisuga oli 1780 hooldustöötajast sobiv haridus umbes 70%.

Õiguskantsleri (2019:65) aastaraamat tõstab esile, et hooldustöötajate ettevalmistusnõuete rakendamise üle väljendasid oma kirjas õiguskantslerile muret 54 hooldekodu ühendavad MTÜ Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit ja MTÜ Eesti Sotsiaalasutuste Juhtide Nõukoda. Pöördujad pidasid uusi nõudeid ülemäärasteks, sest mitu asutust (Sotsiaalkindlustusamet, Terviseamet jt) juba kontrollib üldhooldekodu teenuse osutamist. Avaldajate arvates tooksid ettevalmistusnõuded vältimatult kaasa üldhooldekoduteenuse hinna tõusu, mille tagajärjel võivad kliendid hooldekoduteenusest loobuda. Õiguskantsler (2019:65) leidis, et olukord üldhooldekodudes ei ole niivõrd hea, nagu avaldajad arvavad. Tuleb ette hoolealuste alandavat kohtlemist ja õigusrikkumisi ning seda hoolimata järelevalvest ja tehtud selgitustööst. Üldhooldekodus elavate inimeste ja töötajate huvides on, et hooldajatel oleks vajalik väljaõpe. Heade kutseoskustega töötajad suudavad paljude probleemide tekkimist ära hoida ja erialaste teadmistega hooldajad oskavad vältida tööga seotud vigastusi ja kutsehaigusi. Üldhooldusteenus ei saa ettevalmistusnõuete kehtestamise tõttu muutuda raskemini kättesaadavaks, kuna kohalikud omavalitsused on kohustatud tagama abivajajatele üldhooldusteenuse, et abivajaja ei peaks hooldekodukohast loobuma. Üldhooldusteenuse pakkujad on väga erineva võimekuse, struktuuri, töötajate- ja klientide arvuga. On suuri nii nimetatud „mammut“ hooldekodusid, kui on ka väikseid ning koduseid hoolekandeesutusi. Meeldiv oli lugeda õiguskantsleri aastaraamatust (2019:147) seda, et võrreldes varasemate aastatega võib öelda, et hooldekodude olukord on tasapisi paranemas. Eriti hea meel on hooldekodudes näha töötamas inimesi, kes oma hoolealustest tõepoolest hoolivad, on südamlikud ja osavõtlikud. Kogu personal, alates juhtidest ja lõpetades majahoidjaga, peavad olema teadlikud teenuse osutamise põhimõtetest (Talve, 2011:18).

Üldhooldekodus kui organisatsioonis peab inimese abivajadust, hooldusvajadust kui tervislikku seisundit mõistma kogu personal. Isegi köögitööline peab oma olemuselt ja sisemiste

väärtustega, lisaks toidu valmistamisoskustele, mõistma sotsiaaltöö olemusega seotud põhiväärtusi. Üldhooldekodu dokumentatsiooni aruteludele, koostamis- ja otsustamisprotsessi peab olema samuti kaasatud iga meeskonnaliige, sest töötajaid seob ühine vastutus – tagada parim elukvaliteet abivajajale.

Suurenemas on inimeste teadlikkus ja nõudlikkus parema kvaliteediga teenuste järele, mis omakorda seab kõrgendatud ootused sotsiaalteenuste sisule (Sõmer-Kull, 2011:11). Üldhooldekodu personali kaasamine ning rahulolu oma tööga on tihedalt seotud teenuse kvaliteediga. Oma tööga rahulolevad ja väärtustatud inimesed on heatujulisemad, energilisemad ning positiivsed. Seetõttu on kvaliteetse teenuse osutamiseks väga vajalik hinnata ja väärtustada töötajaid, makstes õiglast töötasu, pakkudes tuge ja tunnustades kogemusi. Kogemuse põhjal julgen väita, et sagedasti suhtutakse hooldustöösse kui mingisse madalamasse ametisse, ometi on just hooldustöö see amet, mis vajab tunnustamist ja väärtustamist. Hooldajatel on täita tähtis roll sotsiaaltöö alal inimeste hoolduses ning seisukohad selle suhtes, missugune tegur on olulisim – kas hoiakud, pädevus, oskused jne – on erinevad, kuid nende tähtsust ei vaidlustata (Armolik ja Kiik, 2011:47).

Sotsiaalteenuseid pakkuva organisatsiooni töötaja peab olema laia silmaringiga, palju teadma ja oskama. Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös (2020) panevad rõhku asjaolule, et sotsiaalaralal töötajal peab olema asjakohane kvalifikatsioon ja ta peab arendama ning säilitama oma töö tegemiseks tarvilikke oskusi ja kompetentse. Hooldustöötajate kutsestandardites on kirjeldatud, et kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

Kutse omandamine on protsess, mille käigus parandatakse elukutse kvaliteeti uurimuste, ametikirjelduste, standardite, supervisiooni, koolituste ning praktikast õppimise kaudu (van Ewijk, 2015:61). Tööalane pühendumine eeldab suuremat tööalast vabadust ning loomingulisust ja mitmekülgset tööd (Türk, 2001:31). Hooldaja töö mitmekülgsus avaldub abivajaja muutuste igapäevasel hindamisel, tema juhendamisel ja abistamisel, et tagada parim hooldus inimesest lähtuvalt. Van Ewijk (2018:61) rõhutab, et hoolekandes on spetsialist just peamine tööriist, mille abil kõik teoks saab. Oluline on töötajate arusaam sellest, et nad ajavad ühist asja ning saavad vajadusel nii juhilt kui teistelt meeskonnaliikmetelt piisavalt sotsiaalset tuge ning see suurendab märkimisväärselt nende poolt tehtava töö efektiivsust, viib kiirema ja parema tulemuseni (Sisask, 2013:59). Lisaks selgitab ta, et selles kontekstis hõlmab sotsiaalne

toetusabi, nõuanded, informatsioon, emotsionaalset toetust (kuulamine, väärtustamine, usaldus), ausus ja konstruktiivne tagasiside ning ühistegevused.

Sotsiaalteenust osutavas organisatsioonis on asutuse sisekliima olulise tähtsusega ning esmatähtsad on töötajate, juhtide ja klientide omavahelised suhted, asutuse juhtimisstiil, suhtumine praktikantidesse, omastesse ja teistesse külastajatesse (Rannastu, 2005:77). Meeskonnaliikmete sarnasus mõjutab meeskonnaliikmete omavahelist sobivust ja meeldivust (Vadi, 2001:51). Sotsiaalse töö eesmärgiks on teha head, aidata inimesi, vähendada vaesust ja kannatusi ning kutsuda esile muutusi ja arengut (Argipäev..., 2012:5). Muudatusi saab edukalt ellu kutsuda ja täide viia ainult juhul, kui kõik organisatsioonis töötavad inimesed neid aktiivselt toetavad (Alas, 2002:5). Personali arendamiseks on vajalik asutuse süsteemne tegevus töötajate teadmiste ja oskuste täiendamiseks ning hoiakute muutmiseks vastavalt organisatsiooni ja tema liikmete vajadustele (Aru, 2001:40). Töötaja on avatud ning osaleb töö arendamises, mis põhineb uurimuse ja praktika aktiivsel interaktsioonil, sest sotsiaalse töö tegemiseks on vaja nii teadusliku uurimistööga saadud teadmisi kui võimet rakendada neid teadmisi argipäevapraktika kliendiolukordades (Argipäev ..., 2012:28). Seepärast on oluline, et juht suudaks vajaduse muudatuste järele töötajatele arusaadavaks teha, luua muudatusi toetava ning õppimist soodustava töökeskkonna (Alas, 2002:5). Seega oleneb muudatuste edukus töötajate hoiakutest, eestvedamisest ja organisatsioonikultuuri omadustest (Alas, 2002:5). Töötaja on oma töötegevuse kvaliteedi eest vastutav klientide ja organisatsiooni ees ning see toimub näiteks tööjuhendamise, täiendkoolituse või regulaarse enesehindamise ja/või hindamismeetodite ja klientidelt tagasiside kogumise abil (Argipäev..., 2012:11).

PROBLEEMIPÜSTITUS

Töö teoreetiline osa kandis mõtet, millest lähtuvalt hea asutusesisene nii inimeste- kui dokumendihje võiks toimida, võttes arvesse väärtuspõhist ja eetilist organisatsioonijuhtimist. Asutuse heaks toimimiseks ei piisa ainult juhtimisest, kogu asutus peab olema kaasatud. Hinsberg ja Kübar (2009:9) rõhutavad, et kaasamine ei tähenda, et kõiki peaks kaasama kõikjale ja üldjuhul ei soovi inimesed osaleda asjades, mis neid ei puuduta. Seetõttu on oluline põhimõte, et hooldajad räägiksid kaasa otsustes, mis puudutavad otseselt nende tööd, antud juhul inimeste eest hoolitsemist.

Hoolduse keskmes peab olema hooldusel viibiva inimese heaolu, mille reaalne elluviimine ja eest seismine on hooldaja igapäevatöö sisuks. Samas ei saa töötaja heaolu tagamisel lähtuda ainult enda tõekspidamistest, asjade ja toimingute korraldamise viisist või ainult teenusel viibiva inimese ja tema lähedaste soovist või juhust ja teiste töötajate korraldustest – kõik tegevused ja nende sagedus tuleb kõigi osapooltega omavahel kokku leppida. Nagu teoreetilises osas selgus (vt joonis lk 22), siis hooldajate tööd reguleerib hooldekodus palju erinevaid dokumente, mis sätestavad hooldajatele kohustusi ning reguleerivad vajalikke oskusi ja kompetentse. Näiteks peavad hooldajad teadma, mida ütleb hooldusplaan, kuidas käituda hooldatava haigestumisel või ärritumisel, kuidas suhelda lähedastega ja kuidas tähistada sünnipäevi või mida teha elektri-, veekatkestuse- või tulekahju korral või milliseid kohustusi sätestab ametijuhend või kellele tohib edastada infot hoolealuste kohta – ühesõnaga hooldaja peab teadma erinevate nõuete sisu, et erinevates olukordades langetada parimaid võimalikke eetilisi otsuseid ning selgitada neid reegleid ka teenusel olijatele.

Hooldekodu kodukord on kvaliteedijuhiste järgi dokument, mis tagab teenusesaaja õigused ja kohustused teenusel olemise ajal ning millest tulenevalt hinnatakse teenusesaajate isikukesksuse mõõdikut. Hooldekodu kodukord reguleerib igas hooldekodus igapäevaelu korraldust, kehtestades reeglid, päevakava, tegevuste sisu ja sageduse ehk siis piirab teenusesaajate õigusi otsustada ise oma igapäevaelu otsuste üle ja/või piirab valikute ulatust. Esmane hooldaja kohustus on hoolitseda selle eest, et hooldusel viibivad inimesed teaksid kodukorda ja seejärel jälgida, et kehtestatud reegleid täidetakse. See tähendabki hooldaja jaoks pidevaid olukordi, mida on vaja hoolealustega lahendada, sest reeglid ei reguleeri neid, reguleerivad ebapiisavalt või on reeglid mitmeti mõistetavad. Samaaegselt peab hooldaja olema hooldusel oleva inimese eestkõneleja ja heaolu tagaja. Üheaegselt reeglite selgitamine ja järgimise tagamine ning inimese huvide eest seismine võib olla vastuoluline ülesanne, kuid

kahtlemata on tegu keerulise lisakohustusega. Samas tekkinud olukorrad vajavad lahendamist mitte ainult hooldaja tasandil, vaid läbimõeldud käsitlust ja seejärel uut kokkulepet kogu asutuse sees.

Olemuselt omab kodukord teenusel oleva inimese üle suurt mõjuvõimu, eriti juhul kui teenusel olev inimene rikub kokkulepitud reegleid. Kodukorra mittetäitmine või selle korduv rikkumine annab hooldekodule võimaluse hoolduslepingu ülesütlemiseks. Hooldekodu seisukohalt tähendab see fakti nentimist, et hooldekodu ei suuda piisaval määral tagada hooldatava vajadusi, mis annabki õigusliku aluse lepingu lõpetamiseks. Näiteks kui hooldusel olev inimene on vägivaldne ja lärmakas ning rikub sellega pidevalt kodukorra reeglit olla kaaselanike suhtes austav, siis see saabki põhjuseks hooldusteenuse lõpetamisel.

Urijale on teada, et hooldekodu kodukorraga kehtestatud võimalusi, õiguseid ja piiranguid hooldajatele ja hoolealustele ning mõlema osapoole kaasatust hooldekodu kodukorra loomisprotsessis uuritud ei ole. Kodukord on minu hinnangul asutuse reaalse sotsiaaltöö seisukohalt olulisim reeglite kogum ning minu magistritöö eesmärk on välja selgitada üldhooldekodude hooldustöötajate kaasatus otsustamisse kodukordade näitel.

Eesmärgist tulenevalt olen püstitanud järgmised uurimisküsimused:

1. Millised hooldustöötajate jaoks probleemsed olukorrad esinevad hooldekodus kodukorra täitmisel?
2. Mida nõuavad hooldekodu kodukorrad hooldustöötajatelt?
3. Kuidas kirjeldavad hooldustöötajad enda kaasamist kodukordade koostamisse?

II UURIMISMEETOD

2.1. Uurimismeetodi valik

Kasutasin kvalitatiivset meetodit, mis võimaldab leida tekstist olulisi tähendusi (Kalmus, Masso, Linno, 2015). Kvalitatiivse lähenemisviisi kasuks räägib asjaolu, et soovin saada teadmisi teema kohta, mida on vähe uuritud. Magistritöö andmestik koosneb hooldekodude kodukordadest ja hooldajate seas läbi viidud küsitluse vastustest. Mõlemate andmete analüüsiks kasutan suunatud sisuanalüüsi.

2.2. Kodukordade valimi kujunemine

Alustasin oma magistritöö tarbeks informatsiooni kogumisega 2019. aasta detsembris. Oma uurimuse jaoks leidsin andmeid 164 üldhooldekodu kohta (Sotsiaalministeerium, 2018). Üldhooldekodude kodulehtesid otsides selgus, et 43 hooldekodul ei olnud kodulehte, 5-l oli koduleht muutmisel, 89-l puudus kodulehel kodukord, 27 hooldekodul oli kodulehel kodukord. 27-st hooldekodust 6-l olid kodukorras ainult teenusekasutajate õigused ja kohustused. Seega kodukordade analüüsi lõplik valim oli 21 avaldatud hooldekodu kodukorda, milles oli selgelt kirjas sõnad „hooldustöötaja“, „hooldaja“, „töötaja“, „personal“. Kodukordade otsimist raskendas asjaolu, et hooldekodud nimetasid neid dokumente erinevalt: kodukord, klientide meespea, kliendi õigused ja kohustused, külaliste meespea. Kuna sisult olid need dokumendid sarnased, koondasin uuritavad ühisnimetuse „kodukord“ alla. Kodukordade läbitöötamisel ei olnud mulle teada, mida dokumendi looja tegelikult soovis kirja panna, seega lähtusin analüüsil püstitatud uurimisküsimustest.

2.3. Küsitluse läbiviimine

Algselt soovisin hooldajate kogemusi ja arvamusi uurida poolstruktureeritud intervjuude abil, kuid eriolukorra tõttu keelati hooldekodude külastamine ning pidin poolstruktureeritud intervjuud asendama struktureeritud küsimustikuga. Poolstruktureeritud intervjuu oleks võimaldanud esitada lisaküsimusi, täpsustada vastuseid või muuta küsimuste järjekorda.

Küsimustikus olid hooldustöötajatele esitatud avatud küsimused hooldekodu kodukordade kohta. Soovisin läbi küsimustiku teada, mida arvavad hooldustöötajad oma hooldekodu kodukorrast, millised on need teemad, mis on kodukordades vajalikud ning kuidas on hooldustöötajad kaasatud hooldekodude loomisprotsessi. Tahtsin küsimustikust teada saada, kas hooldustöötajatel on soovi osaleda kodukorra loomisprotsessi ning millised oleksin nende endi ettepanekud hooldekodu kodukordadesse (vaata lisa 1:68). Soovisin, et hooldustöötajatel oleks võimalik endil väljendada oma seisukohti ja kirjeldada kogemusi seoses hooldekodu kodukordadega ning enda kaasamisega tööalaste asjade otsustamisse.

Küsitlus leidis aset ajavahemikul 16.03.2020 - 05.04.2020. Küsimustiku said 150 hooldekodu üle Eesti, kel oli seisuga 16.03.2020 majandustegevuse registris tegevusluba. Saatsin iga hooldekodu juhtkonnale e-kirja, milles oli küsimustiku juurde suunav aktiivne link ning palusin selle edastada vastamiseks oma asutuse hooldajatele. Kahe nädala jooksul sain vastused 25lt vastajalt. Küsimustik oli anonüümne, vastuseid ei ole võimalik isikute ega organisatsioonidega siduda isegi uurimuse läbiviijal.

2.4. Analüüsi käik

Mõlema andmestiku analüüsimiseks kõigepealt analüüsisin kodukordasid kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodil. Lugesin esmalt 21 valimisse sattunud kodukorda veelkord põhjalikult läbi. Liigitasin kodukordades oleva informatsiooni teemade kaupa arvutis Wordi dokumendina. Teemad kujunesid kodukordades oleva informatsiooni põhjal. Näiteks oli kodukorra punktis kirjas sõnad „*töötaja*“ ja „*alkohol*“. Teises kodukorrapunktis näiteks sõnad „*personal*“ ja „*ohjeldamine*“ jne. Koodid tekkisid kodukordade läbitöötamise järjekorrast.

Kodukordadest tekkinud kategooriate abil analüüsisin hooldajate vastuseid suunatud sisuanalüüsi meetodil. Küsitlus toimus Googel Drive küsitluse keskkonnas ning andmete analüüsimiseks kandsin andmed Exeli tabelisse. Koodid tekkisid küsitlusele vastuste laekumise järjekorras. Andmete kogumisel saadud informatsiooni põhjal tekkis neli kategooriat: piirangud hooldekodus, turvalisuse ja füüsilise heaolu tagamine, sotsiaalse heaolu tagamine, hooldajate kaasatus ja nende ettepanekud. Tulemuste peatükis käsitlen kodukordade ja hooldajate vastuste analüüsi tulemusi koos.

Hooldekodu kodulehtedelt kogutud informatsiooni kodukordade kohta ja hooldajate vastused on kasutatud üldistatud kujul magistritöö tarbeks ja neid ei saa siduda ühegi konkreetse organisatsiooniga.

2.5. Uuriija eetilised dilemmad ja refleksioon

Uurimust planeerides olin mures, et uurimusel võib esineda uurijapoolne mõju. Esmalt võib mõjutada uurimust minu varasem töö üldhooldekodus ja kutseõppes hooldajaid koolitades. Teiseks oma praegusel töökohal Sotsiaalkindlustusametis olen vastutatav kohalike omavalitsuste nõustajana just väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse alal. Samas loodan, et minu sügavad valdkonna teadmised võimaldavad anda tööle lisaväärtust.

Pean uurimuse koostamist enda isiklikus arengus oluliseks. Ma polnud oma praktiku ajal kordagi hooldekodu kodukordasid sellise pilguga analüüsinud, ma ei olnud mõelnud, millest ajendatult on need dokumendid loodud ja miks need on just sellised. Vaatamata asjaolule, et olen ise praktikuna pidanud hooldekodu kodukorda oma meeskonnaga koostama. Teadmine, et hooldekodu kodukord sisaldab nii olulisel määral üldhooldusteenust reguleerivaid seadusi, jõudis minuni alles uurimuse lõpus.

Uurimus sattus väga kriitilisele ja raskele perioodile, arvestades riigis kehtestatud eriolukorda seoses COVID 19 viirusega. See tekitas minu jaoks täiendavaid eetilisi küsimusi, sest praktilisest töökogemusest hooldekodus tean, et hooldekodus on alati seoses erinevate piirangutega töökoormus suurem. Teenusel olevad inimesed on ärevamad kui muidu, töötajad haigestuvad ning hooldekodu elukorraldust on sellises olukorras veel pingelisem kui tavalises igapäevaelus. Tundus ülekohtune, pealetükkiv ja koormav saata sel keerulisel ajal oma küsimustik hooldajatele. Veelkord kerkis eetiline dilemma seoses töötamisega Sotsiaalkindlustusametis, nimelt kriisiajal võib see tekitada hooldekodu töötajate seas suurema segaduse ja ka kohustuse vastata, sest Sotsiaalkindlustusamet oli hooldekodudega kriisi ajal sagedases kontaktis.

Hoolimata asjaoludest koostas küsimustiku, kuid lisasin isiklikuma pöördumise ning rõhutasin vastamise vabatahtlikkust, anonümiseeritust. Saatsin oma isiklikult e-postilt välja sellise kirja: “*Hea hooldekodu juht! Tänan Teid suure töö eest, mida hoolekandes igapäevaselt ja praeguses eriolukorras teete. Palun Teie abi oma magistritöö valmimisel. /.../ Palun edastage küsimustik hooldustöötajatele, kelle vastused on väga oodatud. Kinnitan, et laekunud vastuseid*

kasutatakse vaid anonüümselt ning oma töös ei seosta ma vastuseid vastanute isikutega nimeliselt. /.../“.

Kui olin kirja koos küsimustiku lingiga hooldekodudesse välja saatnud, sain kiiresti mõnelt hooldekodu juhilt vastuse, et tänases olukorras nad sellise teemaga ei tegele. Esitan mõne vastuskirja (V) siinkohal välja hooldekodu avalikustama ja muutmata kujul, et näidata olukorra kriitilisust seoses eriolukorraga.

V1: „Kahjuks ei saa meie asutus aprilli lõpuni uurimustööde tegijatega koostööd teha“.

V2: „Tere /.../, pean Teile valmistama pettumuse, sest hetkel ei ole meil kahjuks võimalik ajannappuse tõttu Teid aidata. Põhjuseks on asjaolu, et mitmed meie hooldustöötajad on haiguslehel jne ning seetõttu tuleb tööl olevatel töötajatel olla väljas mitme eest... /.../“.

V3: „Tänases olukorras ei ole kahjuks mingit ressursi sellega tegelemiseks. Kui on peale olukorra rahunemist teil veel huvi, andke teada“.

V4: „Teete kindlasti väga tänuväärset tööd, kuid hetkeolukord on selline, et meie ressursid on haiguste tõttu olematud ja kõik hooldustöötajad, kes veel tööd teevad, on väga hõivatud ja väsinud oma põhitööst. Praegusel hetkel ma nende tähelepanu ja vaba aega ei taha kuidagi muude ülesannetega hõivata“.

K5: „Tere, mina palun täpsustada küsimustikus kasutatud mõistet "kodukord". Nimelt, kodukord/ühiselu kokkulepe vms nimega juhend on meil (ja paljudes teistes hoolekandenasutustes) klientidele kehtestatud käitumisjuhised teenusel viibides. Töötajate töökorraldusse puudutav kajastatakse Töökorralduse reeglites /juhendis vm taolise dokumendis. Kummast vaatest huvi tunnete? Vahe on oluline, klientide kodukorra punktid tulenevad peamiselt sotsiaalhoolekande seadusest ja selle koostamisel hooldajad kaasatud üldjuhul ei ole. Töökorralduse reeglitega on hoopis teine lugu“.

Olen väga tänulik kõikide asutuste juhtidele, kes vaatamata eriolukorrale mulle vastasid ja kes oma töötajatele küsimustiku edastasid. Uurijana hindan eriti kõrgelt hooldustöötajate vastuseid, mis sisaldasid palju olulist informatsiooni ja tõstatasid teemasid, mida uurida. Südametegid eriti soojaks vastused, milles hooldustöötajad nentisid, et nad on rahul oma hooldekodu töökorralduse, juhtimise ja kodukorraga.

III TULEMUSED JA ARUTELU

Analüüsis on kodukordadest välja kodeeritud tsitaadid tähistatud (K - kodukorrad) ja numbrid kodukordade taha tekkisid järjestusest valimisse sattunud hooldekodu kodulehtedel olevate kodukordade järgi. Hooldustöötajate vastused küsitlusest tähistatud (R - respondendid) ja numbrid hooldustöötajate vastuste järele tekkisid laekunud vastuste järjekorrast.

3.1. Piirangud hooldekodus

Esitlen selles alapeatükis neid tegevusi, mis olid hooldekodu kodukordades kirjas keelatud tegevustena ning hooldajate vastuseid, mis iseloomustavad neid kodukorrapunkte. Keelatud tegevustena nimetavad kodukorrad alkoholi, tubakat, lärmamist, valetamist, raha ja esemete laenamine, jms. Ebasobiva käitumise keelamine oli kodukordades kirjas: „*Lärmakas käitumine ja rõvetsemine nii hooldekodus, kui ka väljaspool hooldekodu, teiste hoolealuste ja hooldekodu töötajate tülitamine ning muud tegevused, mis rikuvad rahu ja korda*“ (K19) Ühe keelatud tegevusena on hooldekodu kodukorras on: „*Vägivald (füüsiline, emotsionaalne, vaimne või seksuaalne)*“ (K 21). Hooldajad esitlevad samuti, et kodukorras on vajalik reguleerida, et „*Ei tohi kedagi sõimata ega ropendada ja ilma loata lahkuda*“ (R18). Keelatud oli kodukorras: „*Valetamine (pahatahtlik vale; ütluse mittevastavus tegelikkusele; ütleja soov/kavatsus kuulajat/kuulajaid oma juttu uskuma panna ehk petta)*“ (K21).

Kodukorrad keelavad alkoholi tarbimise hooldekodus. „*Alkoholi tarbimine hoolekeskuse ruumides on keelatud, välja arvatud ühistel koosviibimistel ja sünnipäevalauas omaste ja/või hooldajate juures viibimisel*“ (K12, K15, K21). „*Keelatud on tarvitada, hoida ja levitada alkohoolseid jooke ning narkootilisi aineid. Hooldekodu juhataja loal on töötajatelt õigus sisse toodud joogid või ained konfiskeerida ja hävitada, mille kohta koostatakse kirjalik akt, millele kirjutavad alla Hooldekodu töötaja ja Hoolealune*“ (K19, K21).

Hooldajad kirjutavad küsimustiku vastuses, et hooldekodu kodukord aitab reguleerida alkoholi tarbimist teenusesaajate seas: „*/.../ alkoholi tarbimise keeld /... Need punktid on vajalikud režiimi ja korra hoidmiseks hooldekodus. Ka personali kaitseks*“ (R8). Alkoholi tarbimine hooldekandeesutuses on keelatud sotsiaalhoolekandeseadusega ning hooldajad peavad oluliseks selle punkti sissetoomise kodukordadesse. „*Alkoholi joobes hooldekodus viibimine ja alkoholi*

tarvitamine-alkoholi joobes klient segab teisi kliente ja hooldaja peab tegelema purjus klientidega, kuid hooldamist vajavad kõik“(R10). Lisaks kirjutab üks vastanutest seoses alkoholiga, et „/.../ Kuuekümnendates aastates kliendid on hooldekodusse sattunud alkoholi liigtarvitamise tagajärjel“(R14). Alkoholi nimetavad oma vastustes sisse veel kaks vastajat. (R11, R5).

Kodukordades oli eraldi kodukorrapunkt suitsetamise kohta ja see puudutas ainult mäluprobleemidega inimesi. „Riskide vähendamiseks reguleeritakse mäluprobleemidega inimestel suitsetamiskordi hooldaja vahendusel. Hooldaja annab suitsu ainult üheks suitsukorraks, et vältida lahtise tule (tikud) kasutamisel võimalikku tekkivat tulekahju“ (K18). Hooldajad ise on oma vastustes pidanud oluliseks, et suitsetamise korraldamine oleks kodukorras kirjas: „See suitsetamise koht on meil kõige vajalikum, seda kasutan küll klientidele meeldetuletuseks ja see olevat kodukorras kirjas“(R24). „/.../, suitsetamise korraldus, /.../. Need punktid on vajalikud režiimi ja korra hoidmiseks hooldekodus. Ka personali kaitseks“(R8).

Keelatud tegevuste all oli hooldekodu kodukorras kirjas hooldekodu töötajate vastutus: „Hooldekodu töötajad vastutavad nende kätte usaldatud võtmete säilimise ja sihipärase kasutamise eest. Võtmete kaotamisest tuleb teavitada hooldekodu juhatajat ja uute võtmete valmistamisega seotud kulud tasub töötaja“(K16). „Töötajal ei ole lubatud jätta kliente järelevalveta. Töötaja ei lahku töökohalt enne teise töötaja tööle saabumist ja olulise kliendiinfo edastamist. Tööle saabunud töötaja kontrollib saadud infot vaatluse ja klientidelt saadud tagasiside põhjal“(K12).

Kodukorrast võib lugeda, et keelatud on „Raha ja esemete laenamine teistele hoolealustele ja töötajatele või teistelt hoolealustelt ja töötajatelt. Hooldekodu ei vastuta laenutehingute tagajärgede eest“ (K6). Rahaga seotult kirjutavad hooldajad oma vastustes: „/.../, taskuraha eest igaihe enda vastutus (mitte personali) jm. /.../ vajalikud režiimi ja korra hoidmiseks hooldekodus. Ka personali kaitseks“(R8). Hooldajad kirjutavad vastuseks küsimusele, mis neile hooldekodu kodukorra juures ei meeldi järgnevalt: „Ei meeldi see pensionist 10% maksmise ära märkimine, kuna kõik seda ei saa, sest omaksed maksavad ja siis tekib nagu vahetegemine hoolealuste vahel: ühed saavad pensionist 10% kätte ja teistele toob taskuraha tütar või poeg“(R8).

Kõige rohkem oli hooldekodude kodukordades mainitud vastutust kodukorrast kinnipidamise eest. Kodukorrad olid enamuses kehtestatud hooldekodus teenust saavatele inimestele. „Kodukorras sätestatud kohustuste täitmise eest vastutab hoolealune isiklikult. Hooldekodu töötajad

vastutavad kodukorrast kinnipidamise eest oma tööl oleku ajal“(K1, K3, K5, K6, K8, K10, K12, K13, K15, K17, K19).

Segadust tekitas hooldekodu kodukorrast leitud lause „*juhinduvad üldtunnustatud käitumis- ja kõlblusnormidest*“. Tegemist on üldise käitumisnormi sõnastusega, tekst on raskesti mõistetav ega sõnasta normi. Selgusetuks jääb, et mida kodukorra looja on silmas pidanud kõlblusnormide ja üldtunnustatud käitumisnormide all. Lause on vajaks läbi arutamist kõikide osapooltega ning täpsemat lahti kirjutamist, millist käitumist eeldatakse. Inimestele on arusaadavam, kui kodukorras on näiteks kirjas vastastikune arvestamine ja austus, väärikus ja heatahtlikkus.

Hooldekodude puhul on vajalik meeles pidada, et teenusesaajateks on enamasti suure abivajadusega inimesed. Inimese lärmakus võib tuleneda tema haiguslikust seisundist. Hooldajad suudavad oskusliku väljaõppe korral näha ette olukordasid, kus hooldusel olev inimene muutub ärevaks või lärmakaks. Kindlasti ei ole lubatud hoolealuste märkamata jätmine. Samas ei ole lubatud töötajate halvasti kohtlemine hooldusel olevate inimeste poolt. Selliste olukordade esinemisel on tähtsal kohal juhtkonna tegutsemine. Näiteks tagada töötajatele kovisioon või supervisioon, leida paremad lahendused teenusesaajatega tegutsemiseks. Hooldekodus on oluline lahti mõtestada erinevad vägivallavormid kõikidele osapooltele. Vägivallatsemine on keelatud nii teenusel viibivate inimeste suunas, kui ka töötajate suunas. Sageli mõeldakse, et vägivald on ainult füüsiline, näha ei osata vaimset vägivalda. Oluline on hooldekodus tähelepanu pöörata, et üks vägivallavorm on ka tähelepanuta jätmine. Vaja on kokku leppida käitumisjuhised, tööeetika ning kultuur. Kõrvalseisjale võib inimese mure näida väikese ja tühisena, kuid inimese enda jaoks võib mure olla suur katastroof.

Hooldekodus viibivad inimesed on tihti kõrges eas või haiguse tagajärjel nõrgenenud mäluja, mistõttu jääb uurijale arusaamatuks, kuidas toimub valetamise tuvastamine mäluhäiretega inimeste puhul. Keelatud tegevusena oli kirjas ka *varastamine*. Esmalt on keeruline varastamise ja valetamise keeldu mäluhäiretega inimeste puhul selgeks teha, seejärel seda tuvastada ja veelgi keerulisem või eetiline tegevust karistada, sest inimene ei juhi enda tegevust. Valetamise keeldu hooldekodude kodukordades võib pidada kodukordade koostajate ebaprofessionaalsuse näiteks.

SHSis on kirjas, et aine, mis tekitab alkohoolset joovet on hoolekandeesutuses keelatud. Analüüsis esitletud kodukorrapunktis on antud hooldajale õigus alkohol teenusel oleva inimese käest ära võtta, samas jääb segaseks asjaolu, kuidas on tagatud teenusesaaja õigused. Arusaamatuks jääb asjaolu, et mil viisil alkohol inimese käest ära võetakse, kas ja kuidas äravõtmine

fikseeritakse, kuidas toimub alkoholi hoiustamine, hävitamine? Kui teenusel olev inimene on otsustanud seda omada, siis ta kaitseb oma mõnuainet tõsimeeli. Hooldajad vajaksid koolitust inimeste mõjutamiseks, et teenusesaajad loovutaks vabatahtlikult oma mõnuaine. Kodukorras peaks käsitlema asjaolusid, et kellel tuleb lahendada olukord, kus teenusel olev inimene ei soovi keelatud asju ära anda või keelatud tegevusi lõpetada. Selgitustöö teenusesaajatele ja lähedastele on vajalik enne teenusele saabumist ning meeskonnatöö omab siin erilist tähelepanu.

Suitsetamisega seotult oli kodukorraspunktis reguleeritud suitsetamise võimaldamine mäluhäiretega inimestel. Selgusetuks jääb, kuidas on korraldatud teiste teenusel olevate inimeste suitsetamispahe võimaldamine. Suitsetamise reguleerimise juures on oluline teada, kuidas on igal teenusesaajal individuaalselt korraldatud suitsude soetamine. Kelle ülesanne on arvestust pidada, mitmeks päevaks suitse jätkub, kellele edastada suitsude lõppemise korral teade. Selline korralduslik pool tuleb iga teenusel oleva inimese puhul eraldi kokku leppida ning töökorralduslikult veel see, et kas hooldaja on kogu suitsetamise hetke mäluprobleemiga inimesega koos ja kes sellisel juhul tagab järelevalve ja toe teistele abivajajatele?

Segadust tekitab kodukorrapunkt, mis keelab raha laenamise. Kodukorrapunkt annab mõista, nagu oleks töötajad ja hooldusel olevad inimesed asetatud samale tasemele, sest reguleeritakse omavahelist rahalaenamist. Kodukorraga on püütud ennetada topeltsuhte tekkimist ja võimu vastastikust ärakasutamist. Sellise vastastikkuse võimu ärakasutamist võib tekkida nii hooldusel olevate inimeste omavahelistes suhetes, kui ka töötaja ja hoolealuste suhetes.

Hooldekodude kodukorrad olid valdavalt adresseeritud teenusesaajatele, ainult ühel juhul oli kirjas, et kodukord kehtib töötajatele. Eelmist lauset tuleb mõista nii, et kuigi kodukord on suunatud teenusel viibivale inimesele, siis kodukorrad annavad hooldustöötajale lisaülesandeid, kas varjatud või otsesel kujul. Seda üllatavam oli leida teenusesaajatele suunatud dokumendist hooldajate tööd otseselt juhendavaid kodukorrapunkte. Töötajate vastutus võtmete kaotamise, tööl lahkumise ning järgneva vahetuse ära ootamine, peaks olema reguleeritud töötaja ja tööandjavahelistes kokkulepetes. Töötajate tööd reguleerib töösisekorraeeskiri, mis peaks olema loodud igas organisatsioonis. Kokkulepped, kes mida kontrollib ja kuidas tuleb vahetus üle anda, mis asjad fikseerida, peab olema selgelt kirjas töösisekorraeeskirjades ja töötajate ametijuhendites.

Kodukorrapunkt, et hooldekodu töötajad vastutavad kodukorrast kinnipidamise eest oma tööoloku ajal, jääb ebaselgeks. Töötaja saab vastutada selle eest, et tema ise peab kodukorrast kinni. Kas seda ongi kodukorra loojad silmas pidanud? Töötaja ei saa vastutada selle eest, et

kodukorrast peaks kinni teenusel viibiv inimene, see vajaks täpsustamist. Lisaks hooldaja isiklikule vastutusele on organisatsioonis töötajate ühine vastutus – tagada parim elukvaliteet abivajajale. Siin on vastutamise koht nii juhtidel, kui organisatsioonil tervikuna, sest just juht annab vastust tööandjale, lähedastele ja kogukonnale, kui teenusesaajaga midagi juhtub.

Kodukord oma olemuselt teavitava iseloomuga sisedokument ja tegemist ei ole seadusega. Kodukord on inimese heaolu tagamiseks – et ta oma käitumisega ennast ja teisi ei kahjustaks. Hooldatav on teenusekasutaja ja kogu süsteem peab töötama tema heaolu nimel. Samas on väga oluline mõista, et iga abivajaja ei ole pruugi olla võimeline mõistma, et kodukorrast on vaja kinni pidada või ei suuda ta oma käitumist kontrollida, näiteks on hooldekodus inimesi, kel on kohtu poolt määratud eestkostja. Vastutuse nõue on teatud määral kohane vaid hooldekodus, kus on endaga toimetulevad inimesed, kes vastutavad oma tegude eest.

3.2. Inimeste turvatunde ja füüsilise heaolu tagamine

Alapeatükis vaatlen andmeid, mis selgusid analüüsi käigus teenusel olevate inimeste füüsilise heaolu tagamisega. Esmalt kodukorrapunkt, mis on seotud tasakaalutu kliendi ohjeldamisega hooldekodus. Niimoodi sõnastatult oli teenusesaaja ohjeldamine esitletud neljal korral: „*Kodukorra rikkumisel, mis tulenes probleemidest hoolealuse vaimses seisundis või tema vaimse psühhilise seisundi järsust halvenemisest, kasutab hooldekodu personal õigustatud vahendeid, vajadusel kutsutakse kohale operatiivteenistusi*“ (K 11, K14, K16, K18).

Hooldajad tõid oma vastustes esile teenusesaajate erinevuse, omavahelise mittesobivuse ja vaimse tervisega seotult: „*Osakonnas on erinevate haiguslugudega inimesed, segavad kliente. Omavahel elamisel agressiivsed ka psühhoosis kliendid, keda ei saa eraldada*“ (R15). Samuti lisasid hooldajad ühe ettepanekuna välja, et „*/.../ paljud asjad ei jookse kokku nagu hooldekodus medõe või psühhiaatri olemasolu, mis kunagi toimis. Samuti töötajate kaitse agressiivsete klientide eest*“ (R16).

Ravimitega seotud tegevusena oli hooldekodude kodukorras kirjas järgnev: „*Saada hooldustöötajalt ja/või õelt teavet tervishoiuteenuse osutaja poolt määratud ravimite osas*“ (K2, K19, K21) ja „*Ravimite andmist korraldab hooldustöötaja vastavalt meditsiiniõe poolt antud juhiste*“ (K6).

Hooldekodu kodukordades reguleeritakse teenusesaajate igapäevaseid tegevusi ja toimetamisi. Ühe asjana on kodukorras selgitatud klientidele sisseostude tegemise võimalused: „*Kliendil on õigus sularaha olemasolul külastada kaks korda nädalas poebussi või paluda hooldajal tuua endale sealt soovitud kaup*“ (K4, K8) ja „*Vastavalt hoolealuse soovile võib ostusid teha koos temaga keegi personalist, ostu eest tasub klient ise*“ (K14).

Igapäevaeluliselt on hooldekodu kodukordades korraldatud toitlustamisega asjaolud. Viies kodukorras on nõue: „*Kergesti riknevaid toiduaineid tuleb hoida köögis külmkapis suletavas pakendis, millele on märgitud Teie nimi, toa number ja toiduainete külmikusse asetamise kuupäev. Toas toiduaineid hoida ei tohi. Personalil on õigus hävitada märgistamata ja säilitustähtaja ületanud toit ilma teatamata*“ (K2, K4, K7, K9, K20).

Hooldekodu kodukordades on kirjas puhtuse ja korraga seotult tegevused: „*Lubama hooldajal tuulutada tuba igal hommikul ja õhtul ning vastavalt tekkinud vajadusele*“ (K17), „*Isiklike riiete pesemise korraldab hooldustöötaja*“ (K15), „*Pesu (voodipesu, käterätikud jms) on la dustatud ja vahetamist korraldab hooldustöötaja*“ (K21) ja „*Hügieenitarvete puudumisest teatab teenuse saaja või hooldustöötaja meditsiiniõde, kes väljastab vajalikud tarbed*“ (K21).

Hooldajad on vastustes kirjutanud, et „*Kodukorras on vajalik, et hoida puhtust ja korda nii enda ümber*“ (R18). Ühes vastuses on hooldaja kirjutanud, et hooldekodu kodukorda on sisse toodud igapäevaelulise muudatusena, et : „*/.../ 20.30 pannakse telekas ETV peale*“ (R7).

Selgusetuks jäävad „*õigustatud vahendid*“, mis hooldekodu personal kasutusele peab võtma, kui hooldekoduteenust kasutav inimene satub ärevusse, või teda tabab paanikahoog. Hooldekodu kodukordade koostajad on sõnastusega tekitanud tunde, et kui teha juriidilise ja kantse liitliku sõnastusega kodukord, siis on tegu autoriteetse dokumendiga. Tegelik tulemus on vastupidine, sest osapooled ei saa reeglitest õigesti aru ja igapäevaelus käitutakse nii, nagu sobivam ja mõisteta on.

Olukordades, kus teenusesaajad ei suuda enda emotsioonide ja vaimse seisundi kontrollimisega toime tulla, saab äärmiselt oluliseks tööjuhendamise ning hooldajate väljaõpe. Vastavalt SHS-le on üldhooldekodu teenus avatud teenus ning seal ei tohi olla seadusevastast inimeste ohjel damist. Hooldekodu kodukorraga antakse hooldusel olevale inimesele teada, et kui keegi hakkab kontrollimatult käituma, siis on töötajatel õigus teda ohjeldada või abi kutsuda. Samas ei anna see töötajatele õigust hooldusel viibivat inimest väärkohelda. Oluline on neil juhtudel hin nata, ega ei ole tegemist mõjuvõimu kasutamisega ning kas tegevused, mis teenusekasutajaga

nendes keerulistes situatsioonides tehakse, on tegelikult eetilised. Ülimalt tähtis on säilitada üldinimlikkus ja professionaalsus.

Kvalifitseeritud hooldaja oskab hinnata olukorra tõsidust ning käitub vastavalt tööandja poolt antud juhistele. Hooldekoduteenust saavad inimesed vajavad üldiselt abi igapäevastes endaga seotud tegevustes ja toimingutes ning nende heaolu tagamiseks on vaja teadlikult tegutsevat hooldekodu personali. Hooldajad ise tegid käesoleva uurimuse raames ettepaneku, et hooldekodu vajab oma meeskonda meditsiiniõde ning psühhiaatrit.

Hooldekodu kodukordadega kinnitatakse teenusesaajatele, et hooldaja valdab teavet talle määratud ravimite osas. Ravimitega seotud asjaolud ei ole hooldekodu kodukorraga seotud oma olemuselt, sest annab ülesande hooldajale. Hooldatava tervise toetamine arsti poolt väljakirjutatud ravimitega on hooldaja töökorralduslik ülesanne ja peaks olema kajastatud töötaja tööalastes dokumentides. Kutsestandardites, hooldustöötaja tase 3 kirjeldab hooldaja kohustusliku kompetentsina, et hooldaja „*hangib vajadusel ravimid vastavalt arsti korraldusele, ravimiõpetuse alustele ja abivajaja seisundile; juhendab, jälgib ja abistab abivajajat ravimite manustamisel*“. Antud juhul tähendab see seda, et peab olema tagatud, et õige informatsioon on hooldajateni jõudnud. Hooldajad vajavad ülevaadet, milline raviskeem on arsti poolt abivajajale määratud või kui raviskeemi muudetakse. Kui kodukorras on aga kirjas, et hooldaja ainult korraldab ravimite andmist, siis sellisel juhul selgitusi ravimite kohta hooldaja teenusesaajale jagama ei pea. Selgusetu on, et kas meditsiiniõde on ravimid jaotanud ravimikarpidesse ja hooldaja toimetab need inimesteni talle antud korralduste põhjal ja kas see on alati nii. Ravimitega seotud tegevused on hooldekodus ülimalt olulised, sest ravim on igale inimesele individuaalselt määratud ning tagab inimese tervise hoidmise. Ravimitega seotud tegevused on vaja korraldada väga põhjalikult ning täpselt.

Üheks varjatud tööülesandeks oli hooldekodude kodukordades hooldusel viibivatele inimestele poest kauba ostmise. Selgusetuks jääb asjaolu, kuidas on korraldatud poes käimine hoolealuste vajaduste katteks. Tekkisid küsimused, mitu hooldajat on sellel ajaperioodil tööl, kui hooldaja on poejärjekorras, kuidas on samal ajal tagatud teiste abivajajate turvalisus? Hooldajaid peaks olema sellisel juhul tööl vastavalt inimeste arvule ning vajadustele. Koos ostude tegemine on samuti seotud töökorraldusega ning teiste hooldusel viibivate inimeste turvalisusega nimetatud ajahetkel. Poest ostude sooritamine peab olema selliselt korraldatud, et see tagaks heaolu ja turvalisuse kõigile hooldusel viibivatele inimestele ning toimuks hooldajate tööaja sees.

Hooldekodus elavale inimesele on toiduained ja asjad, mida tema lähedased kaasa toovad, väga olulised. Kodukordades on kirjas, et toimib toiduainete markeerimine ning säilitusaja ületanud toiduained on hooldajal õigus ära visata. Üldhooldusel olevad inimesed on tavapäraselt suure abivajadusega, kes ei suuda enam kirjutada või asju meeles pidada, millest tulenevalt vajavad nende tegevuse juures juhendamist, meenutamist ja abistamist. Kodukordades on lahtine, kes on see töötaja, kes teenusel viibivate inimeste isiklike toiduainetega ja asjadega toimetab, neid markeerib ning toiduainete puhul kontrollib säilimisaegu. Segaseks jääb asjaolu, et kui toiduid neid hoiustatakse köögi külmkapis, kas siis tegeleb toiduainete sildistamise ja järelevalvega köögipersonal? Teenusel olev inimene ise ei pruugi mäletada, mis toiduained külmkapis on, milline on toiduainete säilimise kuupäev. Hooldaja teeb küll otsest klienditööd ja ta saaks inimesega vestlustes informatsiooni jagada, kuid ei pruukinud olla tööl, et teada, mis, kellele, millal toodi. Toiduga seotud ülesanded peaksid olema arusaadavalt ja selgemalt kajastatud. See on vajalik, et vältida olukorda, kus teenusesaajad hakkavad süüdistama töötajaid varguses ja toidu omastamises, sest neile jääb selgusetuks toidu äraviskamine.

Kodukordades on kirjas, et teenusesaaja peab lubama tuulutada oma tuba. Hooldajate väljaõppes või tööalases juhendamises on oluline selgitada, miks, kuidas ja mis eesmärkidel toimub tubade tuulutamine. Tegu ei ole pelgalt ukse või akna avamisega, vaid sellega kaasneb hooldusel oleva inimese tervisliku seisundi hoidmine, säilitamine ning turvalisuse tagamine. Hooldusel viibivate inimeste vajaduste ning individuaalsusega arvestamine on üldhooldusteenusel äärmiselt tähtis. Näiteks inimeste isiklike riide pesemiseks on oluline luua hooldekodus selged juhised. Isiklikust praktikast tean, et inimesed ei soovi oma isiklikke riideid pesta koos teiste inimeste riietega, seepärast peab olema selgelt kajastatud võimalused ja informatsioon, kas riide pesu toimub teatud aja tagant või kuidas see on lahendatud. Voodipesuga seotud tööülesanded tuleb samuti asutusesiselt kokku leppida ja kirja panna. Hooldekodus on oluline arusaam, et voodiriideid vahetatakse lähtuvalt inimese hooldusvajadusest ning soovist. Inimeste puhtad riided ja hügieen on väga tähtis ning see tagab inimesele hea enesetunde, puhtama töökeskkonna hooldajatele ning parema teenusekvaliteedi kogu asutusele. Isikukeskne lähenemine on välja toodud ühe kvaliteedihindamise põhimõttena sotsiaalhooldekande seaduses ja kvaliteedijuhistes. Wilken (2016: 21) rõhutab, et sotsiaaltöö põhiväärtuste juurde kuulub inimese väärikuse, tema otsuste ja valikute austamine. Inimene sattub abivajaja rolli ning sellega seoses on ülimalt tähtis meeles pidada, et abivajaja roll ei ole inimese ainukene staatus. Hooldekodu teenusel peab säilima inimese võimalus valikutele, otsuste tegemisele oma elukorralduse üle.

Väikesed otsused inimese elus, nagu riiete pesemine ja enese hügieen annavad inimesele turvatunde, et ta juhib veel mingeid protsesse enda elus ise. Hügieenitarbed on igapäevaeluks vajalikud ning peavad olema töötajatele kättesaadavas kohas. Hooldaja saab vajadusel kliendile neid anda ning ei ole vaja lisaks otsida meditsiinitöötajat, et teda sellest teavitada. Olukord, kus reede õhtul saab seep otsa ja meditsiiniõde tuleb alles esmaspäeval ei ole kohane ning paneb nii hooldaja kui kliendi halba olukorda. Lisaks tuleb hooldajal kogu aeg meeles pidada näiteks, et tuba 106 puudus seep, tuba 108 vajas hambapastat.

3.3. Inimeste igapäevaelu ja sotsiaalne heaolu

Kodukorrad sisaldasid tihti hooldajatele kaudseid ülesandeid, mis olid peidetud erinevatesse kodukorra punktidesse. Hooldajad töid küsimustikule vastates esile teemasid, mida mina kodukordasid analüüsisides ise ei leidnud ja neid ei olnud nendes hooldekodude kodukordades esile tõstetud. Hooldekodu kodukordadega on püütud reguleerida inimeste omavahelisi suhteid. Hooldajatele suunatud küsitluse vastustes kirjutati, et oluline on „*Omavaheline suhtlemine. Kui inimestega korralikult suhelda, kuulata nad ära. Ongi üldine rahulolu*“ (R7). Hooldajad kirjeldasid vastustes suhtlemisega seotult, et „*Klient suhtub ja suhtleb sõbralikult kaaslastega, toanaabrite ja hoolduspersonaliga. See nõue on vajalik, sest eriti just nooremad (kuuekümnendates) kliendid tihti on ebaviisakad ja tõrjuvad endist vanemate (kaheksakümnnendates) klientide vastu. /.../*“ (R14). Hooldajad lisavad, et kodukorrad sisaldavad infot kliendi ja meeskonnatöö kohta: „*Kuidas peab kliendiga suhtlema ja tööandjaga*“ (R4).

Hooldekodude kodukordadega on püütakse tagada teenusesaajate konfidentsiaalsust ja privaatsust: „*Hooldekodu ruumides ja territooriumil on ilma vastava kooskõlastuse/loata keelatud filmimine, pildistamine, samuti hooldekodu muid tegevusi ja klientidega seonduva konfidentsiaalse informatsiooni väljastamine kolmandatele isikutele*“ (K4, K9). Privaatsuse all olid hooldajad ise kirja pannud, et asjaolud, mis neile ei sobi ja meeldi hooldekodu kodukorrast tulenevalt. „*Mulle ei sobi see, et pean vanainimeste sahtlid ja kotid läbi otsima. Egas ma politsei ei ole*“ (R19). Teenusesaajate asjade läbivaatamine ja ära võtmine oli esile tõstetud ka teises hooldustöötaja vastuses. „*Ei meeldi see uute klientide kottide ja asjade läbiotsimine. Peame vaatama, et neil ei oleks alkoholi, suitsu, tikke, vardaid ja veel mingeid asju, mis kõik meelde ei tule. Tekib tunne nagu oleks politsei. Meie peame selgitama, miks me need ära võtame ja siis saame sõimata, et oleme vargad*“ (R22).

Teenusesaajate külastustega seotult oli hooldekodude kodukordades antud hooldajatele ülesandeid, mis vajavad tegevuste kirjapanemist, jälgimist, sekkumist ning lahendamist. „*Külastuse ajal tööl oleva hooldustöötaja poolt registreeritakse külastuse kestvus, külastaja nimi, märgitakse lühidalt vestluse sisu, kui külastajaga on läbiviidud vestlus*“ (K 17, K21). Küsimustikus vastusest selgus, et ühel juhul kirjutas hooldaja, mis talle oma hooldekodu kodukorra juures ei meeldi. „*No näiteks see, et me peame kõik vestlused kirja panema. see on nagu ülekuulamine ja teiste vestluste pealtkuulamine*“ (R19).

Hooldekodu kodukorras oli hooldajate õigusena kirjas, et „*Kui hooldustöötajal tekib kahtlus külastaja isiku suhtes, on tal õigus nõuda isikut tõendavat dokument isiku tuvastamiseks*“ (K16, K11). Kodukorras oli info, et „*Külastuse ajal tööl oleval hooldustöötajal on õigus vajadusel jälgida külastaja suhtlemist teenuse saajaga. Leides selle teenuse saajale häiriv olevat, on töötajal õigus teha külastaja tegevuse kohta märkusi ja ettepanekuid, mis on külastajale täitmiseks*“ (K20) ja „*Hooldustöötajal on õigus keelduda külastajat teenuse saajaga kokku lubamast, kui on kahtlus, et see võib teenuse saajat ohustada*“ (K21). Hooldajad ise kirjutavad teenusesaajate külastustest järgnevalt: „*/.../. Külastusaeg fikseerida ja üldised käitumisjuhised*“ (R17). Hooldajad on põhjendanud, miks on nende hinnangul reguleeritud külastajate vastuvõtuajad. „*Külastajatele on määratud kindlad kellaajad omakeste külastamiseks. Need on selleks vajalikud, et meil käib töö, teatuid asju teeme kindlatel kellaaegadel*“ (R20). „*Vajalik on nt see, et plaanist hoolealust külastada antakse juba varem teada... See on hea, sest nii teavad sellest juba hooldustöötajad, kui klient... Vastavalt sellele saab nt. päevaplaani reguleerida...*“ (R21).

Esitlen siinkohal ühe hooldekodu päevakava, mis oli hooldekodu kodukorras esile tõstetud. „*06:00 Äratus. Hügieeni - ja hooldustoimingud, voodihaigete keeramine, voodite korrastamine. 08:00 Valve üleandmine. 08:30 Ettevalmistus hommikusöögiks. Klientide toitlustamine. Ravimite manustamine. 10:00 Voodihaigete keeramine. Klientide üldpesu. Voodite korrastus. Tegevused tegevusjuhendaja läbiviimisel. 12:00 Voodihaigete keeramine. 13:00 Lõunasöök, klientide toitlustamine. Ravimite manustamine. 14:00 Voodihaigete keeramine, klientide hooldustoimingud. Klientide aktiveerimine. 16:00 Voodihaigete keeramine. 17:00 Õhtusöök. Klientide toitlustamine. Voodihaigete keeramine. Ravimite manustamine. 20:00 Hügieeni - ja hooldustoimingud. 21:00 Öiste ravimite manustamine. 22:00 Voodihaigete keeramine. Öörahu. Dokumenteerimine 00:00 Voodihaigete keeramine 03:00 Voodihaigete keeramine*“ (K17).

Hooldajad kirjutavad vastustes, et kodukord reguleerib teenusesaajate päevakava. „*Regulatsioonid päevakava osas, osapoolte õigused ja kohustused*“ (R13). Ühes vastuses selgub, et hooldusel viibivate inimeste jaoks on kehtestatud kindel kellaeg, millal neid tuleb õue minna ja see ei pruugi teenusesaajatele alati meeldida. „*See kindlal kellajal jalutamine ei ole normaalne. Inimene peab jalutada saama siis, kui tal endal tekib tahtmine, mitte aga kellajaliselt. Mõni ei taha üldse enne lõunat jalutama minna aga peab. sest kui me ei vii kliente enne lõunat välja, siis saame märkuse*“. (R24) Hooldajad olid täpsustanud oma vastustes veel, et: „*Uneaeg, söögiajad, /.../. Need punktid on vajalikud režiimi ja korra hoidmiseks hooldekodus. /.../*“ (R8).

Üldjoontes olid hooldekodude kodukorrad koostatud teenusesaajatele, ning nende juurde olid lisatud mõnel korral päevakavad. Antud analüüsis esitletud päevakava oli ühe hooldekodu kodukorra üks osa. Kodukord oli suunatud teenusesaajatele ja muidu kodukorras töötajate tegevusi ei olnud märgitud. Konkreetne kodukorra päevakava, aga kirjeldas suuresti hooldajate igapäevaseid töötoiminguid ja tegevusi. Samas oli vähe kirjeldatud neid tegevusi, mis on mõeldud liikuvatele inimestele. Tekib kahtlus, kas hooldusel olevatele inimestele polegi rohkem tegevusi ette nähtud, kui ainult pööramine, keeramine, ravimite manustamine, toit ning magamine. Samas oli ühes hooldaja vastuses kirjas, et nad peavad teenusesaaja kotist ära võtma vardad. Kudumine on see tegevus, mis toetab inimese vaimset ja füüsilist tervist, mõtlemine ja käeline tegevus koos mõtestatult.

Kodukordades on kirjas lisaks veel, et „*Muud külastusega seonduvad probleemid lahendab hooldustöötaja või meditsiiniõde*“ (K17), „*Tähtpäevi tähistatakse sotsiaaltöötaja, meditsiiniõde ja/või hooldustöötaja juhendamisel*“ (K12), „*Hooldustöötajad abistavad teenuse saajaid kirjavahetuses ja suhtlemisel sugulaste ning tuttavatega*“ (K1) ja „*Jooksvad küsimused üldhooldusteenusel lahendab hooldustöötaja või meditsiiniõde*“ (K21).

Hooldekodu kodukorrad sisaldasid väljendit: „*jooksvad küsimused*“ ja neid lahendab tööl olev hooldaja. On arusaamatu, mida jooksvad küsimused tähendavad, sest kõik küsimused annab mahutada selle kategooria alla, seega teen ettepaneku sellised üldised väljendid kodukordades kaotada.

Konfidentsiaalse informatsiooni väljastamisega seoses tekib küsimus, kes on kolmas isik, kellele informatsiooni ei väljastata. Konfidentsiaalse info teema on seadustega täpselt reguleeritud. Samas on selles teemas raske orienteeruda ja mõista, mis just puudutab seda konkreetset teenust ja inimest. Hooldekoduteenuse saajatel on sugulased, sõbrad, naabrid ning vajalikud on konkreetsed kokkulepped, kuidas käib teenusesaaja seisundi kohta informatsiooni jagamine, ilma

seadusi rikkumata. Hooldajad on ööpäevaringselt töötavad inimesed ning saavad kõige sagedamini kokku teenusesaaja külastajatega, vastavad telefonidele jne. Iga teenusesaaja puhul on tegemist individuaalse juhtumiga ja erinevate suhetega.

Kodukordades on punkt, kus hooldajal on kohustus jälgida ja fikseerida, kes on külastaja, kui kaua kestab külastus, millest räägiti. Juhul kui on nädalavahetus ja teenusesaajatel on palju külastajaid, kuidas siis seda kõike jälgida ja dokumenteerida. Samuti peab teavitama teenusesaajat, et nende külastust jälgitakse ning jälgimine on vajalik teenusesaaja turvalisuse ja heaolu tagamiseks, aga samal ajal tekib küsimus privaatsusest. Igal perekonnal, suhtlusringkonnal on oma suhtlemisstiil ning oma naljad, millest kõik ei pruugi aru saada. Hooldajad vajavad oma töökeskkonnas väljaõpet ning selgeid juhiseid, millal on sekkumine vajalik ja millal ülemäärane. Millised on need ohuolukorrad ning kuidas sellise juhtumite puhul tagada turvalisus nii endale, kui teistele teenusesaajatele. Ohuolukorraks ettevalmistuse tagamine ning kõigi turvalisuse korraldamine on tööandja ülesanne. Olen segaduses esitatud info üle, et mõni hooldaja peab vestluste sisu kirja panema, asju läbi otsima, sest see on inimõiguste eiramine ja pole üldjuhul õigustatud. Juhul kui midagi tuleb kirja panna, siis tuleks seda teha kokkuvõtvalt või informatiivsel kujul, mitte kogu vestluse sisu arvestades. Teenusesaaja privaatsuse hoidmine ei ole sellisel juhul tagatud ja hooldajad on saanud selge ülesande rikkuda inimese isiklikku privaatsust.

Hooldekodu kodukorrad kajastavad, et teenusesaajate tähtpäevade juhendamine on töötajate tegevus. Tähtpäevade juhendamine on veider mõiste ning vajaks selgeid kokkuleppeid, milline on kellegi roll tähtpäevade tähistamisel. Hooldajad võivad olla tähtpäevade tähistamisel teenusesaajatele toeks, abistada kogu ürituse vältel, korraldada üksi või koos teiste või lähedastega. Igasugune tegevus peab olema kokkulepitud, heakskiidetud ning vastavalt rahastatud.

Hooldekodu teenust kasutavad inimesed soovivad hoida oma sotsiaalseid suhteid ning üheks võimaluseks on kirjade saatmine. Inimene ise ei pruugi enam mingil põhjusel üksinda kirja kirjutamisega toime tulla. Esimeseks toeks saab talle sellisel juhul olla tööl olev hooldaja. See paneb hooldajatele ülesande, mis võib tööasjast võtta suure mahu. Kirja kirjutamine ja pereliikmetega suhtlemine on kvaliteetaeg teenusesaajale, aga töömahukas protsess hooldajatele. Teen ettepaneku, et sellised teemad vajavad konkreetset kokkulepet kõigepealt teenusesaajate, lähedaste ja hooldajatega, samuti tuleks kasutada tänapäevaseid suhtlusvahendeid.

Võimalus suhtluseks tagab teenusesaajale heaolu ja parema tervisliku seisundi ning rahulolu tunde. Ülesande täitmise eelduseks on aga piisav aeg ja hooldajate arv. Suhtlemiseks lähedastega vajavad hooldajad väljaõpet, teadmisi ja kindlustunnet, millised teemad on need, millest hooldaja lähedasi ei teavita. Näiteks, et kelle ülesanne on teavitada lähedasi teenusesaaja tervislikust seisundist.

3.4. Hooldajate kaasamine kodukordade loomisprotsessi

Järgnevas alapeatükis käsitlen andmeid, mis kerkisid analüüsil seoses hooldajate teadlikkusega kodukordade olemasolust ning hooldajate kaasamisest kodukordade loomisprotsessidesse.

Küsimusele, et mida teate oma hooldekodu kodukorrast vastas suurem osa küsimustikule vastanud hooldajatest, et teavad oma kodukorrast. „*Tean kõike, see on infotahvilil*“. (R1, R3, R5, R6, R7, R8, R12, R14, R15, R16), „*Kodukord on lugeda arvutis ja seega saab seda alati uuesti ja uuesti lugeda*“ (R 10, R11, R13). Vastustest selgub, et hooldajad on teadlikud, et hooldekodu kodukord on teenusesaajale oluline dokument: „*Olen teadlik, lugenud olen ja kliendid saavad selle koos lepinguga*“ (R17).

Kirjutati, et töötajatel on tööle asumisel kohustus hooldekodu kodukorraga tutvuda: „*Kui tööle asusin, siis tutvustati mulle kodukorda, millest tuleb kinni hoida*“ (R18). Mõnel juhul toimub hooldekodu kodukorraga tutvumine töötajale allkirjastatud versioonis: „*Olen lugenud ja allkirja andnud*“ (R23). Hooldajate jaoks on oluline antud küsimuse juures asjaolu, et nad ise peavad kodukorrast kinni: „*Kodukord on mulle arusaadavalt selge ja pean sellest kinni*“ (R20, R19), „*Tean, et seal on kirjas need asjad, mida ei tohi hooldekodus teha*“ (R 22). „*Tean, et see on olemas. Lisaks seda, et kodukorrast tuleb kinni pidada. Kui midagi on väga valesti, siis meile öeldakse, et see on kodukorra rikkumine*“ (R24). Esines vastuseid, kus hooldajad ei olnud oma hooldekodu kodukorrast teadlikud: „*Kahjuks ei tea sellest midagi*“ (R9), „*Info on puudulik minu jaoks*“ (R2).

Hooldekodu kodukordasid analüüsid selgus asjaolu, et „*Käesolevat korda tutvustatakse üldhooldusteenuse saajatele ja töötajate koosolekul*“ (K21). Hooldajad kirjutavad küsimustiku vastustes hooldekodu kodukorraga tutvumisest järgnevat: „*Tööle asumisel tutvustas juhataja kodukorda* (R1, R4, R10, R15, R16, R18, R22). *Kui mingi punkt on juurde tulnud, siis räägib juhataja sellest alati*“ (R8), „*Hooldekodusse tööle asudes andis ülevaate juhataja ja see on kõigi*

töötajate puhul nii, ka uute töötajate puhul, kes tulevad meie majja tööle“ (R20, R5), „*Tööle asumisel oli võimalik teiste dokumentide seas ka kodukorraga tutvuda*“ (R13, R23), „*Tutvustati siis, kui tööle tulin, pidin andma allkirja aga siis oli vaja läbi lugeda veel leping, ametijuhend, eetikajuhend, töökeskkonnariski dokumendid ja midagi oli veel. Meelde ei jäänud midagi. Õnneks anti kõiki asju kahes eksemplaris ja saan neid kodus lugeda. Tegelikult ei tea ma praegu, kus need on*“ (R19).

Küsimustiku vastustest selgus asjaolu, et kodukorda ei tutvusta mitte alati juhataja vaid ka „*Vanemhooldaja*“ (R11, R6, R7) ja „*Kolleeg, kuna olin uus töötaja*“. (R2). Hooldaja pidas oluliseks antud küsimuse juurde lisada kodukorra tutvustamise põhjenduse: „*.../ Et mitte liiga teha endale ja hoida kliente*“ (R3).

Töötajate kaasamine ning töökoosolekud olid kirja pandud ühes kodukorras. Kodukord sisaldas, et „*Töötajate koosolekud toimuvad vähemalt 1 kord kuus*“ ning „*Kodukorra läbivaatamist ja korrigeerimist juhib osakonna juht./.../*“ (K21).

Tundsin küsimustikus huvi, kes hooldajate arvates on hooldekodu kodukordade koostajad ning kuidas on nemad saanud kodukordade koostamisse panustada. Kõige sagedamini nimetati, et hooldekodude kodukorrad on koostanud juhataja või juhtkond: „*Koostas juhataja vastavalt õigusaktidele ja üldhooldekodu nõuetele*“ (R1, R5, R8, R9, R12, R13, R18), „*Ülemus koos tähtsamatega*“ (R4), „*Kodukorda koostas juhtkond 10 aastat tagasi*“ (R19), „*Siin ei oska täpset vastust anda aga arvan, et juhataja koostas ja kindlasti ka vald*“ (R21). Hooldajad täiendavad vastustes enda seisukohti, mille alusel hooldekodu kord koostatakse ning kes olid sellesse protsessi kaasatud. „*Vastavalt sotsiaalministeeriumi, samuti tervishoiu asutuste ettekirjutusel samuti arvestades töökoha iseärasusi*“ (R16, R17), „*Juhataja koostas põhja, tegevusjuhendaja täiendas, küsides ka hooldajate ja kokkade arvamust. Kodukord on kõiki haaranud. Lõplik kokkupanija on ikkagi juhataja*“ (R9), „*Juhataja koostas, andis hooldustöötajatele lugeda , et täiendada ettepanekutega*“ (R11), „*Kodukorra läbivaatamisse kaasatakse hooldustöötajad, teenuse saajaid ning sotsiaaltöötaja*“ (K 21), „*Koostajateks oli hooldekodu juhtkond, aga kõik arutati läbi ka kogu personaliga...*“ (R22), „*Maja poolt oli koostatud. Meid esindab tervishoiu ja vanemhooldaja nõukogus*“ (R6). Järgnevat vastusest selgub näiteks, et hooldekodu tegutseb haigla juures ning kodukord kehtestatakse haigla reegleid järgides. „*Kodukord on kehtestatud haigla reegleid järgides ja haigla juhtkonna poolt*“ (R7) Hooldajatele suunatud küsimustiku vastustest selgus ka, et : „*Ma kahjuks ei tea*“ (R10, R14, R15, R20, R23, R24) ja „*Ma pole seda näinudki*“ (R2).

Hooldajatele suunatud küsitluses soovisin saada informatsiooni selle kohta, kuidas hooldajad on osalenud hooldekodu kodukordade koostamise protsessis. Selle küsimusele vastati kõige rohkem, et: „*Pole osalenud*“ (R4, R6, R9, R11, R13, R14, R15, R17, R23, R24), „*Minu teada nad polegi osalend*“ (R2), „*Mina ei ole osalenud, teiste kohta ei oska öelda*“ (R19, R20). Kodukorra muutmise koostamise protsessi juures täiendati, et: „*Ma ei tea. Olen siin töötanud kuus aastat ja kodukord on kinnitatud enne seda*“ (R22), „*Üldiselt ei osalenud, ainult töögraafiku ja olme küsimustes*“ (R1). Hooldajad vastavad antud küsimusele veel, et: „*Meilt küsiti arvamust ja vanemhooldaja ütles edasi*“ (R5), „*Hooldustöötajatele on tutvustatud kodukorda. Kui kellelgi tekkis tahtmine sinna midagi juurde lisada, siis arutati seda ja vajadusel ka lisati*“ (R8, R10, R7), „*Kodukord on kehtestatud varasemalt. Vajadusel seda muudetakse, siis kaasatakse ka personal*“ (R12), „*Hooldustöötajad osalesid üldkoosolekul*“ (R18), „*Reaalselt osalesid /.../ kuna tulenevalt hooldustöötajate ajagraafikust pandi paika ka kodukord ja päevakava..*“ (R21) ja „*Osalesid varem kui eesotsas oli teise nägemusega juht, praegu mitte, nüüd on määravaks Euroopa Liidu nägemus ja juhi autoritaarsus*“ (R16).

Esitlen järgnevalt hooldajate vastused hooldekodu kodukorra muutmise kohta. Siin jagunesid vastused kaheks. Osaliselt vastasid hooldajad, et „*Ei ole muudetud*“ (R2, R3, R4, R9, R11, R14, R22), „*Minul tööl olemise ajal ei ole muudetud*“ (R13), „*Minu teada ei ole*“, (R24, R23), „*Muudetud ei ole. Minu küsimuse peale muutmise kohta, oldi nõus, kui on ettepanekuid ja parandusi. Tundub, et töötajate poolt senini neid tulnud ei ole ja vana toimib*“ (R23) ja „*Üldiselt pole muudetud, kui just riigi poolt pole ette antud, nt. praegu kehtib eriolukord, külastajaid ei lubata majja*“ (R20).

Teine osapool vastanud hooldajad kirjutasid, et hooldekodu kodukorda muudetakse vajadustel. Sisse oli toodud hetkeolukord seoses COVID-19 viirusega ning selgub, et eriolukord riigis on esile kutsunud hooldekodu kodukorra muutmise vajaduse. „*Muudeti, kui tuli palju viirushaigusi. Tehti sellised muutused, mis aitavad kaitsta nii töötajat kui hoolealust*“ (R5), „*On muudetud seoses eriolukorraga. Praegune koroonaviiruse oht. Veelgi suurem tähelepanu pööramine isiklikele kaitsevahenditele ja desinfitseerimiseks. Personali tarbeks liikumiskoridorid ja patsientidele omad. Külastamise keeld. Võimalus pakke üle anda*“ (R6) ja „*Muudatused teostatakse vastavalt tekkinud olukordadele hooldekodus nt viimane muudatus on seotud seoses koroonaviiruse puhanguga riigis*“ (R12, R18, R19, R21).

Hooldajad kirjutavad, et kodukorra muutused kutsuvad esile erinevad probleemid hooldekodus, seadusemuudatused ning riigi poolt kehtestatud nõudmised hooldekodudele. „*Kodukorra muudatused on tulnud vastavalt sellele, millest on probleem tekkinud, mõni olukord on tulnud kodukorda juurde lisada*“ (R8), „*Muudetakse vastavalt hetkeseisundile ministri uus määrus või mingi muu ametkonna ettekirjutuse põhjal nagu tuletõrje jne*“ (R16), „*Kõik algab sotsiaalministeeriumi nõuetest, mis on kahjuks meie tööeludele mõneti vastu käivad kahjuks nt. on meil psüühikahäiretega inimesed, keda peab pidevalt jälgima ja kes eelnevalt olid suletud osakonnas, on nüüd muudetud lahtiseks, et las käivad treppidel jne ja kui kukkuvad, siis kukkuvad, ministeerium eriti ei arvesta kohalike oludega. Ei ole nagu vanasti kliendid diferentseeritud ja see raskendab toimetulekut*“ (R15).

Hooldajad tõstavad esile, et hooldekodus, kus nemad töötavad: „*Vaadatakse kodukord üle 3 aasta järgi (vajadusel tihedamini), muudatusi alati ei tehta*“ (R10) ja „*Plaanis on muuta sügiseks*“ (R17).

Hooldajatelt küsisin, millisel moel ja kas nad soovivad osaleda hooldekodu kodukorra muutmise protsessides. Neli vastanud hooldajat ei soovi kodukordade loomises protsessis (R3, R4, R8, R11). Hooldajad kirjutasiid vastustes, et saavad oma ettepanekud kodukordade muutmisel esitada. „*Kodukorra koostamisel saavad kõik oma soovitud esitada*“ (R1), „*Meie asutuses arvestatakse kodukorra muutmisel vahetult kukku puutuva personali arvamus*“ (R12, R10), „*Kui meil hakatakse midagi muutma, siis on meil üldkoosolek kus saab iga üks oma arvamust avaldada*“ (R18). Kõige sagedamini vastasid hooldajad, et sooviksid osaleda küll ning siinkohal esitlen väljavõtteid vastusest, mis algasid sõnadega „*Sooviksin küll*“, sest need sisaldasid informatsiooni, mis hooldajad oma osalemise põhjustena kirja panid. „*/.../ Kuna siis avaneb ka mulle arvamus võimalus*“ (R2), „*/.../ Tihti ei oska juhtkond panna ennast töötaja tasemele*“ (R6), „*/.../ See laiendab silmaringi ja teadmisi*“ (R7, R9), „*/.../, sest saaksin praktilise töökogemuse pealt anda soovitusi kodukorra sisusse*“ (R13), „*/.../, sest praeguse kodukorra koostamisel ei kaasata hooldajaid, kellel on praktilise kogemused, suuresti teeb korraldusi SA nõukogu esimees*“ (R15), „*/.../, sest praegusel ajal seda ei praktiseerita*“ (R16), „*/.../ Sest see mõjutab otseselt minu tööd*“ (R17), „*/.../ ja tahaks öelda välja, mis mul öelda on aga ma vajan seda töökohta ja tegelikult mulle meeldib minu töö eakatega*“ (R19), „*/.../, uute muutustega peavad ju kõik töötajad kursis olema*“ (R20), „*/.../ Hea, kui ikka kõik arutatakse kõigiga läbi...*“ (R21), „*/.../, sest tahan, et arvestatakse rohkem sellega, mida me jõuame oma tööajaks teha ja mida ei jõua. Kliendid tahavad lihtsalt juttu ajada aga meil ei jää selleks aega. Kui oleme mõnes toas kauem, siis saame kohe selle eest märkuse, et miks seal nii kaua läks ja nüüd mingi*

asi tegemata“ (R22), „/.../, tavaliselt sellised asjad arutatakse meil koosolekul läbi. Töötajate üldkoosolek on iga kuu esimesel nädalal, seal lahatakse kõik tekkinud probleemid. Vajadusel tehakse ka koosolekuid eraldi majade töötajatele. Võime teha ettepanekuid. Kõik võtavad osa, kontor ka“ (R23), „/.../, kuigi usku, et meid kuulda võetakse eriti ei ole“. (R24)

Ühes vastuses kirjutas hooldaja, et „Kui küsitakse millegi kohta minu arvamust, küllap ma siis osaleksin“ (R14). Ja ühes vastuses kirjutas vastanud hooldaja, et „Esialgu pole vajadust. Kui aga tulevikus tekib vajadus, siis räägime oma muredest vanemhooldajale“(R5).

Selgub, et teenusesaajat informeeritakse kodukorrast koos hoolduslepingu sõlmimisega. Selgusetuks jääb asjaolu, et kui teenusesaaja ei ole ise hoolduslepingu sõlmija, siis kuidas jõuab informatsioon kodukorrast teenusekasutajani. Lisandub teadmine, et kodukorraga püütakse reguleerida igapäevaelu hooldekodudes ning hooldajad peavad kodukorrareeglitest kinnipidamist enda igapäevatöös oluliseks asjaoluks.

Hooldajate töökoosolekud peavad toimuma töötaja sees. Eraldi koosolekule välja tulnud hooldajale tuleb koosolekul osaletud tunnid märkida töötaja tabelisse ning tasustada. Hooldekodu juhtkond ei saa hooldajaid vabast ajast kohustada osalema töökoosolekul. Hooldekodu kodukorra valmimisprotsessi on hooldajate vastuste järgi kaasatud kohalikud omavalitsused. Selgusetuks jääb, milline ametnik vallast tegeleb hooldekodu kodukorra koostamisega.

Hooldajad ise seovad hooldekodu kodukorda tihedalt oma tööajagraafikuga, hooldekodu päevakavaga ja igapäevaste elukorralduslike tegevustega hooldekodus. Hooldajate vastustest selgub, et on hooldekodusid, kus hooldajate arvamust on küsitud, hooldajatega on hooldekodu kodukorra üle arutelusid olnud ning ettepanekud, mida on peetud vajalikeks, on hooldekodu kodukordadesse lisatud. Samas on hooldajad oma vastustes esitlenud, et on hooldekodusid, kus hooldajaid ei ole kaasatud kodukorra loomisse ja nad ei ole hooldekodu kodukorrast teadlikud. Töötajate kodukordade läbivaatamise kaasamine annab hooldajatele endile võimaluse kõik kodukorras kirjapandud punktid läbi arutada ning lahti mõtestada ja vajadusel läbi vaielda. Kodukorra tutvustamine hooldekodu töötajatele ja teenusesaajatele annab märku, et teenusepakkuja peab oluliseks teavitada oma meeskonda ja teenusesaajaid muutustest hooldekodu kodukorrast.

Kodukorras näevad hooldajad ennast kaitsvat dokumenti, kui ka teenusesaaja heaoluks toetavat dokumenti. Teenusesaajate toetamist ja aitamist võib hakata takistama asjaolu, et hooldajad on ise alla surutud ning vähe hinnatud, ühiskonna poolt tõrjutud ja nende seisukohtadega ei arvestata. Samas esitlevad hooldajad, et juhtkond ei oska panna ennast töötaja tasemele ning nemad ise saaksid praktilise töökogemuse pealt anda soovitusi kodukorra sisusse. Hooldajad näevad

ja tajuvad, et hooldekodu kodukord mõjutab otseselt nende tööd. Samas kirjutavad hooldajad ka sellest, et nad tahaks välja öelda, mis neil mõttes on, aga nad tunnevad hirmu, sest vajavad seda töökohta ja tegelikult neile meeldib nende töö. Hooldajad kirjutavad, et nende sooviks on rohkem aega veeta hooldusel viibivate inimestega, sest teenusesaajad tahavad lihtsalt juttu ajada aga selleks ei jää lihtsalt igapäevatöö kõrvalt aega. Samas annaks väike vestlus teenusesaajale oluliselt parema enesetunde, sest on vesteldud ning meenutus ära kuulatud.

Hooldajad on oma vastustes kirjutanud, et iga hooldekodu on oma iseärasustega ning vastavalt selle on toimunud hooldekodu kodukorra koostamine. Hooldekodu kodukorda peetakse hooldekodus sedavõrd oluliseks dokumendiks, et kodukorda tutvustatakse uutele töötajatele kohe selt tööle asumisel. Lisaks selgub hooldajate vastustest, et kodukorda tutvustatakse neile tööle asudes koos teiste oluliste dokumentidega hooldekodus.

3.5. Hooldajate ettepanekud kodukordade muutmisel

Alapeatükis toon esile, milliselt toimub hooldajate arvates kodukorraga seotud erinevad protsessid meeskonnas. Kellega on nad saanud arutleda oma organisatsioonis kodukorra üle ning milliseid ettepanekuid nad teevad hooldekodu kodukorra muutmiseks.

Allpool lisan need mõtted, mis tekkisid hooldajatel, kui neilt küsisin, et kellega nad on kodukorrast rääkinud, või seda kritiseerinud. „*Ma ei tea, et see olemaski on, pole rääkinud*“ (R9), „*Ei ole kellagagi arutanud*“, (R2, R11, R13, R14), „*Kolleegidega*“ (R5), „*Rääkinud töökaaslastega, kritiseerinud ei ole*“ (R10) ja „*Kolleegidega infokoosolekul*“ (R17, R1, R3, R18).

Hooldajate vastustest selgub hooldajate murekohad: „*Oma kolleegidega ja koosolekutel ka, aga mõttetu*“ (R19) ning „*Eks töötajad räägivad ikka omavahel, vahetusepikkus on meil 24 tundi, aga palgaarvestus 23 tundi, see tulnud jutuks, aga öeldakse, et öö arvelt võetakse vähe-maks, aga oleme majas ikkagi*“ (R23)

Hooldajate vastustest selgus veel, et nad räägivad hooldekodu korrast „*Osakonna vanemõega*“ (R6), „*Vanemhooldajaga*“ (R7), „*Sotsiaaltöötajaga*“ (R24), „*Tegevusjuhendajaga, juhatajaga. Vajadusel teeme jälle mingi muudatuse kodukorras, et kõigil oleks asjad ühtviisi arusaadavad*“ (R8). Lisaks vastati, et „*Üldkoosolekutel on olnud diskussioon kui on tarvis kodukorras midagi muuta*“. (R12) Kahe juhtumi puhul vastasid hooldajad, et hooldekodu korra muutmisega on seotud hooldekodu nõukogu ja esimees. „*Osakonna juhatajaga, kes kahjuks sõltub*

eelkõige SA nõukogust ja muuta eriti ei saa“. (R15) „Osakonna juhatajaga, SA esimehega“ (R16). Vastati, et *„Vajadusel on ikkagi juhataja selleks, kellele saab ettepanekuid teha“* (R20, R4). Kodukorra kritiseerimiseks üks vastanut põhjust ei näinud: *„Kodukord on kord..., mille koostamisel osalesid kõik.... Kuna kõik kodukorras on ok, pole seda mõtet kritiseerida.....“*. (R21). Ning üks vastanud hooldaja kirjutas, et *„Ikka oleme aga peame nii tegema, sest muidu on need asjad hooldekodus ohtlikud“* (R22).

Küsisin hooldajatel, millised on need kodukorrapunktid, mis vajaksid muutmist. Üks vastanust ei kirjutanud selle küsimuse juures midagi (R4). Kahel korral vastati, et *„Pole näinudki kodukorda“* (R2) ja *„Ei tea sellest midagi“* (R9).

Küsitlusest selgus, et osade hooldajate arvates on olulised kõik hooldekodu kodukorrapunktid. *„Kõik punktid on olulised, ebaolulist infot kodukorda ei lisata, et mitte mõttetult pikendada nimekirja“* (R1, R3, R12). Hooldajad lisasid et: *„Kõik punktid on vajalikud. 97% patsientidest on üle 60 a vanad ja eelkõige vastuvõtlikud ja ohustatud“* (R6). Oluliseks pidasid vastanud hooldajad, et *„Vajalik on kodukorras punkt, et hooldekodust välja jalutama minekul ja lahkumisel peab klient töötajale teada andma, siis me teame, et ta jalutamas“* (R22) ja *„Vajalik võiks olla, kui on vaja arsti juures käia, kuidas seda tööajas näidata, või tuleb mingeid ettearvamatuid tegemisi, mis ei võtaks tervet tööpäeva ega palju aega, töötame ju kõik graafiku alusel ja ei ole alati kõiki olukordi ette näha“* (R23).

Järgmisena küsisin hooldajatelt, millised kodukorrapunktid on nende meelest ülearused ning millised ülesanded neile kodukorraga pandult võiks olemata olla.

Sagedasti vastati, et *„Ei ole selliseid“* (R1, R3, R4, R5, R7, R9, R13, R14, R17, R21). Ühel juhul vastas hooldaja, et *„Vanad hooldajad muudavad palju kollektiivis asju“* (R2). Lisaks veel, et *„Kõik punktid on vajalikud ja nendest peaks kliendid ka kinni pidama“* (R10, R20), *„Klientid ei tea, et neil on ka kohustused“* (R11), *„Olen väga rahul meie kodukorraga“* (R18), *„Ülearust infot pole. Dokument pole koostatud dokumendi pärast, vaid ikka realselt hooldekodus ette tulevate probleemide põhjal“* (R12). Ühest hooldaja vastusest selgub, et hooldekodusse on paigutatud kaamerad. *„Ei oskagi öelda, juba harjunud ja nagu toimib kõik ja kodukorrast peetakse ka ikka kinni enam vähem, on ka range, eks meil kaamerad ka“* (R23).

Edaspidi esitlen need vastused, kus hooldajad kirjutavad mõtetest, mis oleks vaja muuta nende hinnangul. *„Juhatus on otsustanud, et tööle tulles peame läbima terve maja ja keelatud on tulla uksest, mis toob otse osakonda. Otse tulles on väiksem oht nakkust majja tuua. Ei puutu kokku nii paljude inimeste ja pindadega“* (R6).

Kodukorra muutmist peeti sõltuvaks Sotsiaalministeeriumist. „*See, et asutusel puudub võimalus ise muutuseid teha, palju sõltutakse ministeeriumi ettekirjutustest*“ (R15). „*Ei meeldi Sotsiaalministeeriumi mõningad ettekirjutused, mis segavad tööd. Nagu varasemalt olid osakonnad suletud, mis sobis ka hooldusasutusse toodud klientide lähedastele. Siis nüüd, mil uksed peavad avatud olema, siis dementsete inimeste igapäevane ohutus ei ole garanteeritud*“ (R16).

Järgmine küsimus küsimustikus puudutas ettepanekute tegemist tööalastes küsimustes ning millisel moel on hooldajate tööalaste ettepanekutega arvestanud hooldekodu juhtkond. Saadud vastustest selgub, et hooldajad on teinud erinevaid ettepanekuid töökorralduslikes küsimustes ning nendega on arvetatud. „*Selles töös on igapäevaselt vaja teha ettepanekuid ja seda ka teeme, seda võetaks kohe arvesse*“ (R1, R5, R12, R13, R17, R18, R10), „*Kõik ettepanekud tööalastest küsimustest on arutlusele võetud ja võimalusel on tehtud muudatusi, mis kõiki osapooli rahuldavad. Näiteks tahtsime majahoidjat appi ja juhataja tegigi majahoidja koha*“ (R8), „*Üldiselt juhataja küsib tööliste arvamust ka uute muutuste puhul*“ (R20).

Järgnevalt on kirjutas need hooldajate vastused, kus nad kirjutavad, et on teinud ettepanekuid töö paremaks korraldamiseks, aga nende ettepanekutega pole juhtkond arvestanud. „*Jah on. Aga neid ei võeta tõsiselt*“ (R2, R6, R9, R19), „*Oleme ikka teinud aga saame tihti pahandada ja vastatakse, et see pole võimalik, riik käsib nii teha*“ (R19), „*/.../ Juhtkond põhjendab suuresti sotsiaalministeeriumi nõuniku nõudeid*“ (R15), „*Oleme ikka teinud aga vastus on, et nii on ministeeriumist ette nähtud ja tuleb teha, muuta ei anna midagi*“ (R24), „*On tehtud, harva kui arvestatakse just SA esimehe poolt*“ (R16), „*Jah, ikka oleme. Ega neid eriti arvestata. Vastatakse, et iga asja pärast siin ei hakata siis dokumente muutma. Kogu aeg on nii olnud ja nii jääb*“ (R22). Ühest vastusest võib aru saada, et mõned ettepanekud lähevad muutmisele aga kirjalikult neid igakord ei fikseerita. „*On ikka koosolekutel, arutatakse, mõned lähevad ka töösse, aga seda ei ole küll muudetud kirjalikult kodukorda. Nagu on hakanud sealt ise toimima*“ (R23).

Hooldajad on kirjutanud antud vastuse juures veel, et „*Ei tea*“ (R3, R7, R11, R14, R21). Üks hooldaja on jätnud sellele küsimusele vastamata (R4).

Küsisin hooldajatel, kas neil on soovi oma hooldekodu kodukorras midagi muuta ja kui neil see soov on, siis mis oleks see muudatus, mis nad sisse viiksid. „*Esialgu ei muudaks midagi*“ (R20, R18, R10, R7, R1), „*Ei oska öelda*“ (R13) ja sellele küsimusele jättis vastamata kaks hooldajat (R3, R4).

Oma hooldekodu kodukorraga pole üldse rahul üks hooldaja: „*Kõike muudaks. Mulle ei sobi antud töökorraldused*“ (R2). Hooldajad vastasid ka: „*Soovin, et meie mõtteid võetaks tõsiselt ning nähakse, et me teame, millest räägime*“ (R9), „*Hooldajate arvamus ei huvita kedagi*“. (R11).

Ettepanekud, mida teevad hooldajad, seoses oma hooldekodu kodukorra muutmiseks, oleks järgnevad: „*Kui oleks rahalisi ressursse rohkem, siis võtaks rohkem töölisi ja parandaks vaimset tervist*“ (R5), „*Võtaksin tööle oluliselt rohkem hooldajaid, et töökoormus oleks väiksem*“ (R17), „*Võtaksin rohkem personaali tööle....*“ (R21). Lisatööjõu ettepanekuna nimetati, et hooldekodu vajab füsioterapeuti: „*Soovin, et osakonnas oleks pidevalt üks füsioterapeut, kes aitaks patsientidel võimelda ja jalule saada ning tegevusterapeut(juhendaja), kes vajadusel aitaks neid toita ja vestleks, et nad ei tunneks end üksiku ja mahajäetuna. Paraku hooldajatel ei jää alati aega, et memmekesi ära kuulata*“ (R21). Ettepanekuna tuli veel seotult hooldekodu personaliga, et : „*Riigis võiks olla reservnimekiri hooldustöötajatest (nt tudengid, endised meedikud) kui asutusel tekib lisatööjõuvajadus nt haiguste perioodil, suvepuhkuste ajal. Vajalik oleks riigipoolne abi hoolealustele kohatasu maksmisel*“ (R12). Hooldajatel oli ettepanek seotult vabatahtlike ja õpilaste kaasamisse hooldekodu igapäevatöösse: „*Kui võimalik kutsuksin kaasaksin vabatahtlikke (nt. kooliõpilasi, invaliide, puuetega inimesi kes füüsilist tööd ei ole võimelised tegema) klientidega suhtlema, aega viitma, jalutama jne.*“ (R14).

Töökoormusega ja tasustamisega seotult tehti ettepanek: „*Rohkem aega inimestele, seega rohkem töötajaid. Hetkel on meil 2 inimest 40 kliendi kohta tööl ja jooksed nagu orav rattas. Peaks olema kirjas, mitu klienti ühel hooldustöötajal võib olla*“ (R22) ja „*Muidugi 23 töötunni asemel 24 töötundi, töö on raske, hinne niigi madal. Praegu ongi nii, et kõik on koolis käinud, kes tegevusjuhendaja ja hooldustöötaja, aga siin saagi lõpuks aru, kes sa õieti oled ja mis tööd pead tegema. Kui ei ole töötajaid, teed kõike, siin ei ole vahet, mis nimetus sul on, meeskonnatöö on meil asutuses muidu hea, kollektiiv tore, oleme igast olukorrast välja vedanud. Siin saagi selle töökorralduse järgida, kui töötajaid napib, tuleb kõike teha*“ (R23). Ühes vastuses kirjutab hooldaja tööülesannet, mis on seotud hooldekodu ruumide kütmisega ning selgub, et maja kütmine on hooldaja tööülesanne, mida ta sooviks muuta „*Ainus mure on ahjud, mida tuleb kütta. Puud toob nüüd majahoidja, aga kütta tuleb hooldustöötajal oma muu töö kõrvalt ikkagi. Ahjude lammutamine ja uue küttesüsteemi sisse panemine on väikeses hooldekodus siiski liiga kulukas. See asi ongi, muu on kõik korras*“ (R8).

Teenusesaajate erivajadusest ning diagnoosidega seotud ettepanekud olid hooldajatel järgmised: „*Eraldaks kliendid vastavalt haigusloole, eriti psüühikahäiretega agressiivsed kliendid, kus figureerivad suuresti alkoholimentsusega kliendid, keda saadab meile linnavalitsus*“ (R15) ja „*Hoiaks eraldi vastava haiguslooga inimesed nagu raske diagnoosiga psüühiliste häiretega agressiivsed kliendid sh alkoholse dementsuse diagnoosiga kliendid teistest dementsetest haigetest, samuti pööraks suuremat tähelepanu klientide tegelusele, et oleks professionaalsed tegevusjuhid*“ (R16). Üks küsimustikule vastanud hooldaja esitles ettepanekuna teenusesaajate õue viimisega seotud asjaolud: „*Mulle ei sobi eakate kinnihoidmine ja vägisi õue viimine. Mõni ei taha minna aga kui ma teda ei vii, siis tehakse meil kohe sellest skandaal ja saame lausa sõimata, et oma tööd ei tee. Ma saan tihti sõimata aga kui vanur ei taha välja minna siis mina ei sunni. See sundimine peaks lõppema. Vanal inimesel peaks olema endal võimalik valida, kas ta läheb välja või ei*“ (R19). Ettepanekuna kirjutati teenusesaajate vaba valiku kohta järgnevalt: „*Kliendid peaksid saama valida, millal nad midagi teha tahavad, mitte nii, et nüüd kõik karjaga jalutama, nüüd karjaga sööma, nüüd karjaga mängima. Kõik kliendid ei taha seda ja teinekord lausa teesklevad haigeid, et sellest pääseda. Inimene peaks saama valida, mis ta teha tahab ja mida mitte*“ (R24).

Küsitlusest selgus, et hooldajad soovivad kaasa rääkida oma igapäevatöö korraldamisel. Hooldajad arvestavad teenusel olevate inimeste soovidega ning tahavad oma tööd teha hästi. Küsitluses selgub kui laialdast õpet vajavad hooldajat oma töö tegemiseks. Hooldajad peavad teadma, kuidas inimesega suhelda, millised on need märgid, kui inimene ei soovi antud päevakavaga kaasa minna ning vajab ruumi iseendale.

Hooldaja pead teadma palju hügieenist, toitlustamisest, ravimitest ning nagu küsitlusest selgub, peab ta oskama ka ahju kütta. Antud küsitluse raames olid hooldajad avatud suhtumisega ning nendelt saadud vastused olid informatiivsed.

Hooldajad tõstsid esile personali ebapiisavust. Lisatud olid ka mõned teised erialad nagu füsioteraapeut, psühhiaater jm. Hooldajad, keda juhtkond oli organisatsiooni tegevustesse kaasanud olid vastustes rahulolevamad ning positiivsemad oma hooldekodu kodukorra, hooldekodu ja juhtkonna suhtes.

Uurimuse käigus selgus, et hooldekodu kodukord on hooldekoduteenuse korraldamise juures ülimalt oluline dokument, sest see reguleerib inimeste suhteid, hooldekodu päevakava ja töökorraldust hooldekodus. See ei ole selge, milline hooldekodu kodukord peab oma olemuselt olema. Hooldekodu kodukord on sotsiaalteenuste kvaliteedijuhises (2018) kirjas teenusesaajate

õigusi ja heaolu tagava kontrollkriteeriumina ja sellisel juhul peaks kodukord sisaldama ainult teenusesaaja vaadet. Paraku on aga kodukord siiski tihedalt seotud terve hooldekoduteenuse korraldusliku poolega. Kuna hooldekodu kodukord on veel hetkel sotsiaalvaldkonnas selgelt reguleerimata, siis ilmselt peaks kodukordadele hooldekodus mõtlema laiemalt ning riiklikul tasandil. Hooldekoduteenusepakkujad vajaksid ehk tuge ja koolitusi ning selgeid juhiseid, mille informatsioon peaks olema hooldekodu kodukorras, et tagatud oleks kodukorraga teenusesaajate õiguste tagamine ja väärtustamine.

Uurimuse käigus selgus, et hooldekodu kodukord on hoolduslepingu lisa ning seega on kodukord otseselt seotud teenuse osutamisega. Samas selgus uurimuse käigus, et hooldekodu kodukord on oluline dokument ka hooldekodu töötajate jaoks, sest seda tutvustatakse hooldajate allkirja vastu tööle asudes koos teiste töölepinguga seotud dokumentidega. Nii teenusesaaja, kui töötaja vaates saab sellisel juhul hooldekodu kodukord lepingute lisaks ning hakkab mängima olulist rolli edaspidises elus hooldekodus, kas siis teenusesaaja või hooldaja vaates.

Uurimuse käigus selgus ka asjaolu, et hooldekodu kodukord on asutuse siseselt kergesti muudetav dokument. Reguleeritud ei ole, kuidas toimub hooldekodu kodukorra muutmine ning millised protsessid sellele eelnevad. Segaseks jääb asjaolu, et kui hooldekodu kodukorda muudetakse ning see on lepingute lisa, siis millisel moel toimub edasine tegutsemine. Kui hooldekodu kodukord on töölepingu lisana, siis tuleb iga muudatus uuesti poolte kokkuleppel allkirjastada. Sama kehtib teenusesaajate hoolduslepingute korral. Mõelda tuleks, et hooldekodude kordade koostamisel oleks abiks juhend või näidiskodukord, mida iga hooldekodu saaks vastavalt enda asutusele kohandada. Kirjas võiksid olla kontrollküsimused, millele hooldekodu kodukorra koostamise etapis saaks iga hooldekodu juht vastata. Näiteks, kas hooldajad on kaasatud loomeprotsessi, millised ettepanekuid saab arvestada, milliseid ei, kas oleme eituse saanud ettepanekut töötajatele põhjendanud, kuidas on kaasatud teenusesaajad ja nende lähedased.

KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED

Minu magistritöö eesmärk oli välja selgitada üldhooldekodude hooldajate kaasatus otsustamise kodukordade näitel. Eesmärgi saavutamiseks püstitasin kolm uurimisküsimust, millele järgnevalt vastan.

Millised hooldustöötajate jaoks probleemsed olukorrad esinevad hooldekodus kodukorra täitmisel?

Hooldekodu kodukordades kohtuvad erinevate seaduste nõuded ja eri tasandite huvid: hooldusel olev inimene, tema lähedased, hooldekodu juht, asutuse omanik, töötajad, teenuse rahastajad ja riiklikud järelevalve organisatsioonid.

Hooldekodu kodukordade ja hooldajate küsimustiku vastuste analüüsist ilmneb, et kodukorrad on väga erinevad, osad kodukorrad on suunatud ainult teenusesaajatele ja osad nii hooldatavatele kui personalile. Hooldekodu kodukordadest ilmneb, et hooldajate ülesanded on tihti peidetud teenusesaajaga seotud tegevuste taha ning kodukorrapunktid ei ole omavahel kooskõlas. Näiteks kui kodukord sisaldab ainult teenusesaajate õigusi ja kohustusi, siis tekib segadus nende punktide juures, kus öeldakse et hooldajatel on õigus teatuid tegevusi, näiteks avada aken tuubade tuulutamiseks või jälgida teenusesaaja vestlusi oma külalistega. Vastuolu ja segadus tekib seepärast, et samal ajal on raske tagada teenusesaaja individuaalsust või õigust privaatsse suhtlemisele.

Hooldajad rõhutavad, et päevakava on hooldekodus kohustuslik ning selle täitmine on probleemiline, raske on arvestada inimese individuaalsust. Samuti toodi probleemina esile madal töötasu ja tööjõu nappus.

Küsitlusest selgus, et hooldekodudes, kus kaasatakse töötajaid kodukordade loomise protsessi olid töötajad rahulolevamad nii kodukorra, töökorralduse kui organisatsiooni juhtimisega. Samuti teati, kelle poole ettepanekutega pöörduda ning kuidas toimub organisatsioonis muutuste sisseviimine.

Mida nõuavad hooldekodu kodukorrad hooldustöötajatelt?

Hooldekodude kodukordade analüüsist selgus erinevaid ülesandeid, mis on seotud hooldaja igapäevatöö tegemisega. Tahan küsitlusest esile tuua, et mitmedki ülesanded olid sõnastatud üldiselt, näiteks hooldaja vastutab tööl oleku ajal hooldekodu kodukorra täimise eest. Sõnastus

jätab lahtiseks, kelle kohta see käib, kas vastutatakse iseenda töö eest või on kohustus hoolitseda, et ka teenusesaajad täidaksid kodukorda. Kodukorrad kajastavad ülesandeid hooldajatele võimalikult laialt, alates teenusesaaja ravimite, toidu, hügieeni küsimustega. Seega nõuavad kodukorrad hooldustöötajatelt laiapõhjalisi teadmisi, häid suhtlemis- ja probleemilahendusoskuseid. Hooldekodu kodukordade loojad on oluliseks pidanud riiklikult kehtestatud seadustest ja nõuetest välja noppida igapäevaelus olulisemad teemad ning lisada need asutusesisest elu reguleerivasse kodukorda.

Kuidas kirjeldavad hooldustöötajad enda kaasamist kodukordade koostamisse?

Sotsiaalteenuseid pakkuvas organisatsioonis on juhi suhtumine ja juhtimisoskus primaarne, sest juht on see, kes kujundab oma eeskuju ja käitumisega kogu tööühikukonna. Küsimustikule vastanud hooldajate seas oli neid, kes kirjutasid, et nad on oma organisatsioonis koostatud kodukorraga rahul ning nad tulevad kodukorra täitmisega toime. Nende jaoks oli kodukord hooldajatööd toetav dokument, mis aitab ennetada ja lahendada keerulisi juhtumeid teenusesaajatega. Kirjutati ka seda, et kõik hooldekodu kodukorrapunktid ei ole täidetavad, näitena toodi teenusesaajate kohustuslik jalutamine, asjade läbiotsimine, külastuste ajal vestluste kirjapanek.

Samas oli küsitlusele vastanute seas hooldajaid, kes ei teadnud, kas tema hooldekodus on kodukord või ei teadnud nad dokumendi sisu. Vastutavaks kodukorras sisalduva teabe eest pidasid hooldajad sellisel juhul erinevaid ministeeriumeid või juhte, sest nende jaoks ei olnud organisatsioonis kodukorrad lahti mõtestatud, neid ei olnud kodukordade loomeprotsessi kaasatud või siis ei olnud nende ettepanekutega arvestatud.

Uurimistööst lähtuvalt esitan järgmised ettepanekud :

- sarnaselt haridus- ja erihooldussüsteemiga läbi mõelda hooldekodu kodukorra reguleerimine. Kirjeldada loomise protsessid, millistes etappides kaasatakse erinevaid osapooli, sealhulgas teenusesaajad, hooldustöötajad, rahastajad jne.
- luua juhis ja näidis-kodukord riiklikul tasandil, hetkel on tegu „halli alaga“. Kodukord ei tohi seada kitsendusi inimestele, mis piiravad näiteks inimeste õigust vabadusele, eneseteostusele, valikuvabadusele.
- riiklikult kehtestada teenusesaajate ja hooldustöötajate vastavus, sarnaselt erihooldekande- ja asendushooldusteenusega. Konkreetne hooldustöötajatele õiglase ja laiemalt läbimõeldud töökoormuse ning pikemas perspektiivis kvaliteetsema üldhooldusteenuse osutamise.

- kodukordade loomis- ja muutmisprotsessi kaasata hooldustöötajad, sest nemad on otsekontaktis teenusesaajatega ning paljud kodukorrapunktid on teenusesaajatele täidetavad ainult hooldustöötaja abi ja toega.
- kehtestada sotsiaalteenuseid pakkuva organisatsiooni juhile sotsiaaltöölase või sellele ligilähedase hariduse omandamise nõuded ja regulaarsed täiendkoolitused.
- luua riiklik süsteem hooldustöö väärtustamiseks. Eriolukorras olid hooldustöötajad need, kes olid tööl eesliinil, et tagada turvalisus ning hool kõrge abivajadusega inimestele.

Kaalun oma töö saatmist hooldekodudele, et nad iseseisvalt likvideeriks vastuolulised ja mitmeti mõistetavad punktid ja viiks oma kodukorrad seadustega paremini kooskõlla.

KASUTATUD KIRJANDUS

Abdelrazek, F., Skytt, B., Aly, M., El-Sabour, M_A., Ibrahim, N. and Engström, M. (2010). Leadership and management skills of first-line managers of elderly care and their work environment. *Journal of Nursing Management*, 18, 736–745.

Alas, R. (1997). *Juhtimise alused*. Tallinn: Külim.

Alas, R. (2002). *Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon*. Tallinn: Külim.

Alas, R. (2005). *Personalijuhtimine*. Tallinn: Külim.

Argipäev, väärtused, elu, eetika. (2012). *Soome sotsiaalala spetsialisti eetilised juhised*. Kasutatud 23.01.2020 <http://www.eswa.ee/index.php?picfile=882>

Armolik, A. ja Kiik, R. (2011). Dementsusega eakate hoolduse olukord üldhooldekodus Tartu maakonna näitel. *Sotsiaaltöö* 1, 44-54.

Aru, H. (2001). *Strateegiline juhtimine avalikus sektoris. Riigi- ja kohaliku omavalitsuse ametnike pädevuskoolituse õppematerjal*. Eesti Vabariigi Riigikantselei. *Haldusjuhtimise Instituut*. Tallinn. 2001. Kasutatud 23.01.2020. <https://www.digar.ee/arhiiv/et/download/199249>

Avalike teenuste korraldamise roheline raamat. (2013). Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. Kasutatud 24.02.2018. https://www.mkm.ee/sites/default/files/avalike_teenuste_korraldamise_roheline_raamat.pdf

Castle, N-G., Ferguson, J-C. and Hughes, K. (2009). Humanism in nursing homes: the impact of top management, 448 – 516. University of Pittsburgh.

Cooke, F-L. and Bartram, T (2015). Guest editors' introduction: human resource management in health care and elderly care: current challenges and toward a research agenda. *Human Resource Management*, 5, 711–735. Kasutatud 03.03.2020. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/hrm.21742>

Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis. (2018). Sotsiaalkindlustusamet. Kasutatud 01.11.2019. https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Sotsiaalteenused/Kvaliteet/eesti_sotsiaalteenuste_kvaliteedijuhis.pdf

Eetikapõhimõtted sotsiaaltöös. (2020). *Sotsiaaltöö 1*. Kasutatud 15.04.2020. <https://tai.ee/et/valjaanded/ajakiri-sotsiaalto/sotsiaaltoeoe-2019-4/sotsiaaltoeoe-kui-elukutse-eetikapohimotted-sotsiaaltoeoes>

Goleman, D. (1995). *Emotsionaalne intelligentsus. Miks võib EQ olla tõhusam, kui IQ.* „Väike vanker“.

Gotnik, B. (2014). Hollandi erihooletamise kogemuste ja teadmistega Eestisse. Intervjuu. *Sotsiaaltöö 2*, 49-52.

Hinsberg, H. ja Kübar, U. (2009). *Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaiühendustele*. Eesti.

Jeong, S and Keatinge, D. (2004). Innovative leadership and management in a nursing home. *Journal of Nursing Management*, 12, 445–451.

Kajonius. P., Kazemi. A. ja Tengblad. S. (2016). Organizing principles and management climate in high-performing municipal elderly care. *Leadersh Health Serv* , .29(1),82-94.

Kallaste. E., Jaakson, K. (2005). *Töötajate kaasamine Eestis: Juhtumiuuringutel põhinev analüüs*. Poliitikauuringute Keskus Praxis. Kasutatud 14.11.2019, <http://www.digar.ee/id/nlib-digar>.

Kalmus. V., Masso. A. ja Linno. M. (2015). *Kvalitatiivne sisuanalüüs*. Tartu Ülikool. Kasutatud 22.04.2020. <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>

Kokkonen, K., Rissanen, S and Hujala. A. (2012). The match between institutional elderly care management research and management challenges - a systematic literature review. *Health Research Policy and Systems*, 10 - 35. Kasutatud 03.03.2020. <https://health-policy-systems.biomedcentral.com/articles/10.1186/1478-4505-10-35#Sec1>

Koolieelse lasteasutuse seadus. (22.01.2018). *Riigi Teataja I*, 6. Kasutatud 22.05.2020. <https://www.riigiteataja.ee/akt/122012018006?leiaKehtiv>

Kuuse, R. (2019). *Ministeerium ettevõtjale: eakad pole puuhalud*. Kasutatud 30.01.2020. <https://majandus24.postimees.ee/6739347/ministeerium-ettevotjale-eakad-pole-puuhalud>

Käsi, E. (2000). Tööjuhendamine - abi iseendale. *Sotsiaaltöö 5*, 17-21. Kasutatud 03.03.2020. https://intra.tai.ee/images/prints/documents/130683292443_Sotsiaalto_2000_5.pdf

Majandustegevuse seadustiku üldosa seadus. (13.03.2019). *Riigi Teataja I*, 22. Kasutatud 22.05.2020. <https://www.riigiteataja.ee/akt/119032015051?leiaKehtiv>

Majandustegevusregister. Majandus- ja Kommunikatsiooni Ministeerium. Kasutatud 30.01.2020. https://mtr.mkm.ee/taotluse_tulemus

Mihhailova, G. (2010). *Juhtimine*. Konspekt. Tartu Ülikool. Pärnu Kolledž. Pärnu.

Mäe, K. (2014). Kogemusnõustamine – kogukonnapõhise sotsiaaltöö lisaressurss. *Sotsiaaltöö* 2/14. lk 53-58. Kasutatud 06.03.2020. https://intra.tai.ee/images/prints/documents/146312924360_Sotsiaaltoonr2_2014.pdf

Olle, V. (2019). Valdade ja linnade korraldatavate kohustuslike kohalike sotsiaalteenuste probleeme. *Juridica* 1, 30 - 42. Kasutatud 30.01.2020. https://juridica.ee/article_full.php?uri=2019_1_valdade_ja_linnade_korraldatavate_kohustuslike_kohalike_sotsiaalteenuste_probleeme

Põhikooli- ja gümnaasiumiseadus. (06.05.2020). *Riigi Teataja* I, 27. Kasutatud 22.05.2020. <https://www.riigiteataja.ee/akt/106052020027?leiaKehtiv>

Pärnamäe, T. (2019). Väljaspool kodu osutatavale üldhooldusteenusele on nõutav tegevusluba. *Sotsiaaltöö* 4, 11.

Rannastu, K. (2005). *Sotsiaalhooldus*. „Ilo“.

Riigikohtu kohtuotsus 10.10.2019 nr. 1-17-7111. Riigikohus. Kasutatud 22.04.2020. <https://www.riigikohus.ee/et/lahendid?asjaNr=1-17-7111/81>

Rägastik, G-K. (2019). *Sotsiaalteenuste kvaliteet*. Sotsiaalkindlustusamet. Infopäeva materjalid. Paide.

Selg, M. (2012). Sotsiaaltöö konteksti kujundavad diskursused. Toimetanud Strömpl, J., Selg, M. ja Linno, M. *Narratiivne lähenemine sotsiaaltööuurimuses. Laste väärkohtlemise lood*, 62-112. Tartu - Tartu Ülikooli Kirjastus.

Selg, M. (2019). *Tööjuhendamise (superviseerimise) kasutamine*. Õppematerjal. Tartu Ülikool.

Sihtasutus Kutsekoda. Kutsestandardid: Hooldustöötaja, tase 4. Kasutatud: 15.04.2020. <https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10559015>

Sisask, M. (2013). Juhi roll vaimse tervise edendamisel ja mitteründav suhtlemisstiil. *Sotsiaaltöö*, 5, 57 - 60.

Sotsiaalhoolekande seadus. (21.04.20). *Riigi Teataja* I, 37. Kasutatud 22.05.2020. <https://www.riigiteataja.ee/akt/126062018018?leiaKehtiv>

Sotsiaalkindlustusamet. (2018). Faktileht: väljaspool kodu osutavate üldhooldusteenuse järelvalve lühikokkuvõte. Kasutatud 30.01.2020. https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/contenteditors/Kvaliteet/hooldekodu_d_jarelvalve_faktileht_042018.pdf

Sotsiaalministeerium. (2018). Ülevaade institutsionaalseid hooldusteenuseid pakkuvatest asutustest. Kasutatud 01.12.2019. <https://www.sm.ee/et/uldhooldusteenust-pakkuvad-hoolekandenasutused>

Sõmer – Kull, S. (2011). Sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamise põhimõtted ja mõõtmise võimalused. *Sotsiaaltöö* 1, 11 - 15.

Talve, K. (2011). Rehabilitatsiooniasutused katsetavad kvaliteedijuhtimist. *Sotsiaaltöö* 1, 16 - 18.

Tartu Maakohtu kohtulahend 18.11.2016 nr. 2-14-57381. Tartu Maakohus. Kasutatud 22.04.2020. https://scorestorybook.ee/kohtulahendite_pdfid/2-14-57381--19.pdf

Taruste, T. Jeedas, P. ja Kadakas, M. (2014). Kaasav juhtimine loob ühist heaolu. *Äripäev. Juhtimine*, 3/105, 14-17. Kasutatud 23.01.2020. <https://dea.digar.ee/cgi-bin/dea?a=d&d=apjuhtimine20140331.2.13.1>

Tereping, A-R. (2019). *Mis mõjutab töötaja võimekust tööl?* Tallinna Ülikool. Kasutatud 03.03.2020. https://www.tallinn.ee/ettevotjale/Avatud-akadeemia_Mis-mojutab-tootaja-voimekust-tool_jaotus-2.pdf

Töölepingu seadus. (13.03.2019). *Riigi Teataja* I, 94. Kasutatud 01.11.2019. <https://www.riigiteataja.ee/akt/112072014146?leiaKehtiv>

Türk, K. (2001). *Eestvedamine.* Tartu Ülikooli Majandusteaduskond. Juhtimise ja turunduse instituut. Tartu Ülikooli Kirjastus.

Vadi, M. (2001). *Grupid organisatsioonis.* Tartu Ülikool. Majandusteaduskond. Juhtimise ja välismajanduse instituut. Tartu Ülikooli Kirjastus.

Van Ewijk, H. (2015). Vajadus uuriva sotsiaaltöö järele. *Sotsiaaltöö*, 3, 60 – 62.

Van Ewijk, H. (2018). Inimväärikus ja sotsiaalne õiglus. *Sotsiaaltöö* 2, 55 - 62.

Vana, T. (2013). *Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks.* Analüüsi lõpparuanne. Sotsiaalministeerium. Kasutatud

03.04.2020. https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Sotsiaalvaldkond/sotsiaalteenuste_kvaliteet_uuringu_l6pparuanne.pdf

Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhis. (2018). Sotsiaalkindlustusamet. Kasutatud 03.02.2020. https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/news-related-files/valjaspool_kodu_osutatava_uldhooldusteenuse_kvaliteedijuhis.pdf

Wilken, J-P. (2014). Sotsiaaltöö kui abistava kutseala eetilised alused. *Sotsiaaltöö* 2, 9 - 11.

Wilken, J-P. (2016). Hea praktika. Sotsiaaltöö kui abistava elukutse eetilised alused. Mõtisklusi sotsiaaltööst. *Sotsiaaltöö artiklite kogumik*, 20-22. Kasutatud 04.03.2020. https://intra.tai.ee/images/prints/documents/147573713462_motisklusi_sotsiaaltost.pdf

Õiguskantsleri aasta. (2019). Õiguskantsleri aastaülevaade 2018-2019.pdf. Kasutatud 30.01.2020. <https://www.oiguskantsler.ee/ylevaade2019/pdf/%C3%95iguskantsleri%20aasta%C3%BClevaade%202018-2019.pdf>

LISAD

Lisa 1. Küsimustik

Tere armsad hooldustöötajad!

Täna Teid südamest, et teete nii olulist tööd meie ühiskonnas ja tagate parima hoole meie abivajajatele. Palun Teie abi minu magistritöö valmimisel. Õpin Tartu Ülikoolis sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika erialal magistriõppe II kursusel. Minu töö eesmärk on välja selgitada üldhooldekodude hooldustöötajate kaasatus otsustamisse kodukordade näitel. Luban, et täidetud küsimustikud jäävad anonüümseteks. Teie arvamus on minu jaoks oluline.

Juba ette tänulik!

Janika Ploom

Küsimustikule saab vastata kuni 05.04.2020.

1. Mida teate oma hooldekodu kodukorrast?
2. Kes tutvustas Teile kodukorda? Mis puhul?
3. Kuidas koostati ja kehtestati Teie hooldekodu kodukord? Kes koostasid?
4. Kuidas osalesid hooldustöötajad kodukorra koostamises?
5. Kas kodukorda on hiljem muudetud? Miks seda muudeti? Millised muutused tehti?
6. Millised punktid või nõuded on Teie arvates kodukorras vajalikud? Tooge näiteid. Miks need on vajalikud?
7. Millised punktid või nõuded Teile ei meeldi või tunduvad ülearused? Tooge näiteid. Miks ei meeldi?
8. Kellega olete kodukorrast rääkinud, seda arutanud või kritiseerinud?
9. Kui sooviksite, et kodukorda muudetaks, kelle poole Te pöörduksite?
10. Kui Teie hooldekodus hakatakse koostama uut kodukorda vm dokumenti, kas sooviksite selles osaleda? Miks sooviksite? Miks ei sooviks?

11. Kas Teie ise või mõni teine hooldustöötaja on teinud hooldekodu juhtkonnale ettepanekuid tööalastes küsimustes? Mis nendest ettepanekutest edasi sai?

12. Kui Teile antaks võimalus hooldekodu töökorraldust muuta, siis mida muudaksite?

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Janika Ploom, annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Üldhooldekodude hooldustöötajate kaasatus otsustamisse kodukordade näitel“ mille juhendaaja on Marju Selg, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

1. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Janika Ploom

(allkirjastatud digitaalselt)

25.05.2020